

UNIVERSIDAD DE CUENCA



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

“Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Fideos Paraíso de la ciudad de Cuenca, período 2016”

**Trabajo de titulación previo a la
obtención del título de Contador
Público Auditor modalidad:
“Proyecto Integrador”**

AUTORAS:

Maritza Katherine Uguña Uguña

C.I. 0105614069

María Caridad Valdivieso Moscoso

C.I. 0105143549

DIRECTORA:

Mgs. Ximena Katherine Peralta Vallejo

C.I. 0103095972

CUENCA – ECUADOR

2018



RESUMEN

El Sistema de Gestión de Calidad actualmente en las empresas es un factor importante dentro de la planificación estratégica de las mismas, ya que permite gestionar los procesos de manera más eficiente y eficaz, permitiendo cumplir de ésta manera los objetivos y metas planteados. Por tal motivo se realizan auditorías especializadas en examinar el Sistema de Gestión de Calidad de las empresas, como instrumento para evaluar la manera en la que se ejecutan los procesos internos y externos permitiendo mejorar la calidad total de las empresas, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes.

La auditoría como tal propone ciertas fases que permiten, tener un conocimiento general de la empresa y procesos a auditarse, planificación de actividades, ejecución de las mismas y por último la emisión de un informe que detalle las no conformidades encontradas con relación a la norma ISO. Este proyecto propone establecer puntos de mejora dentro de los procesos de la empresa Fideos Paraíso, permitiéndoles así alcanzar la calidad y a futuro la certificación.

Palabras Clave: Calidad, Auditoría, Gestión, Sistemas de Gestión, Auditoría al Sistema de Gestión, Normas ISO, Informe de Auditoría.



ABSTRACT

The Quality Management System currently in companies is an important factor in the strategic planning of the same, since it allows to manage the processes in a more efficient and effective way, allowing to fulfill in this way the objectives and goals set. For this reason, audits specialized in examining the Quality Management System of companies are carried out, as an instrument to evaluate the way in which internal and external processes are executed, allowing to improve the total quality of the companies, satisfying the needs and expectations of the clients.

The audit as such proposes certain phases that allow having a general knowledge of the company and processes to be audited, planning activities, executing them and finally issuing a report detailing the non-conformities found in relation to the ISO norm. This project proposes to establish points of improvement within the processes of the company Fideos Paraíso, allowing them to achieve quality and future certification.

Keywords: Quality, Audit, Management, Management Systems, Audit to the Management System, ISO Standards, Audit Report.



ÍNDICE

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
ÍNDICE	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE GRÁFICOS	7
AGRADECIMIENTO	10
DEDICATORIA	14
INTRODUCCIÓN	15
JUSTIFICACIÓN	17
PROBLEMA CENTRAL	18
DISEÑO METODOLÓGICO	19
CAPÍTULO I	20
Antecedes de la empresa Fideos Paraíso	20
1.1. Reseña Histórica	20
1.2. Actividades, productos y proveedores	21
1.2.1. Actividad Principal	21
1.2.2. Actividad Secundaria	21
1.2.3. Proveedores	21
1.3. Información estratégica	21
1.3.1. Misión	21
1.3.2. Visión	22
1.3.3. Objetivos	22
1.3.4. Valores Institucionales	22
1.3.5. Principios Institucionales	23
1.3.6. Políticas	23



1.3.7. Matriz FODA	23
1.4. Estructura Organizacional.....	24
1.5. Esquema General del Sistema de Gestión de Calidad	32
1.6. Estructura Económica y Financiera	33
1.7. Principales indicadores financieros.....	33
1.7.1. Interpretación de Indicadores Financieros	35
CAPÍTULO II.....	41
Fundamentación Teórica	41
2.1. Auditoría	41
2.1.1. Definición	41
2.1.2. Importancia	41
2.2. Calidad.....	42
2.2.1. Definición	42
2.2.2. Importancia	43
2.2.3. Ciclo de la calidad	43
2.3. Sistema de Gestión de Calidad	44
2.3.1. Importancia	44
2.3.2. Beneficios.....	45
2.4. Normas ISO	45
2.4.1. Definición	45
2.4.2. Importancia	45
2.4.3. ISO 9000:2015– Sistemas de Gestión de Calidad (Fundamentos y vocabulario)	46
2.4.4. ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de Calidad (Requisitos)	46
2.5. Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad	52
2.5.1 Definición	52



2.5.2 ISO 19011:2011 – Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión 53

CAPÍTULO III	57
Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa Fideos Paraíso, período 2016.....	57
3.1. Inicio de la auditoría.....	57
3.1.1. Establecimiento del contacto inicial con el auditado.....	57
3.1.2. Determinar la viabilidad de la auditoría	59
4.1. Preparación de actividades de la Auditoría al SGC.	62
4.1.1. Revisión de documentos en preparación para la auditoría	62
4.1.2. Preparación del plan de auditoría	62
4.1.3. Sistema de Calificación de las listas de Verificación	74
4.2. Realización de las actividades de auditoría	83
4.2.1. Recolección y verificación de información.....	83
4.3. Preparación y distribución del reporte de auditoría.....	112
CONCLUSIONES	148
RECOMENDACIONES	150
BIBLIOGRAFÍA.....	152
ANEXOS.....	156
ANEXO 1	156
Cuestionario de entrevista de conocimiento preliminar al Gerente General	156
ANEXO 2	158
Cuestionario de entrevista de conocimiento preliminar al Gerente de Calidad	158
ANEXO 3.....	159
Papeles de trabajo de conocimiento preliminar de la empresa Fideos Paraíso correspondiente al “Plan de Auditoría Preliminar”	159



ANEXO 4	187
Cuestionario de entrevista al Gerente de Calidad para la ejecución del Plan de Auditoría	187
ANEXO 5	189
Cuestionario de entrevista a un vendedor para la ejecución del Plan de Auditoría	189
ANEXO 6	190
Cuestionario de entrevista al Gerente General para la ejecución del Plan de Auditoría	190
ANEXO 7	191
Papeles de trabajo de la empresa Fideos Paraíso correspondiente al “Plan de Auditoría”	191

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Indicadores Financieros de la empresa Fideos Paraíso y del Sector Manufacturero	33
Tabla 2: Ponderación y justificación para los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad	76
Tabla 3: Rango y criterio de Calificación para las Listas de Verificación	83
Tabla 4: Hallazgos de Auditoría	116
Tabla 5: Requisitos y Observaciones de las Políticas de Calidad.....	127
Tabla 6: Propuesta de Seguimiento a recomendaciones de auditorías anteriores.....	129
Tabla 7: Matriz de evaluación de riesgos.....	131
Tabla 8: Acción a implementar según el riesgo	132
Tabla 9: Análisis Objetivos de Calidad.....	140

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1: Matriz FODA de la empresa Fideos Paraíso	24
Ilustración 2: Estructura Organizacional empresa Fideos Paraíso.....	25



Ilustración 3: Funciones de la Gerencia General	26
Ilustración 4: Funciones del Contador.....	26
Ilustración 5: Funciones del Jefe de Compras	27
Ilustración 6: Funciones del Jefe de Ventas y Recaudación	27
Ilustración 7: Funciones del Gerente de Calidad	28
Ilustración 8: Funciones del Departamento del Jefe de Producción	28
Ilustración 9: Funciones del Operario	29
Ilustración 10: Funciones del Empacador	29
Ilustración 11: Funciones del Encargado de Mantenimiento.....	30
Ilustración 12: Funciones del Jefe de Bodega	30
Ilustración 13: Funciones del Auxiliar de Bodega	31
Ilustración 14: Funciones de Operativos.....	31
Ilustración 15: Funciones del Transportista	31
Ilustración 16: Sistema de Gestión de Calidad - Empresa Fideos Paraíso..	32
Ilustración 17: Estructura del Estado de Situación Financiera de la Empresa Fideos Paraíso al año 2016	37
Ilustración 18: Estructura del Estado de Situación Financiera de la Empresa Fideos Paraíso al año 2016	38
Ilustración 19: Estructura de los ingresos de la empresa Fideos Paraíso....	38
Ilustración 20: Cuadro Comparativo Estado de Situación Financiera 2015 - 2016.....	39
Ilustración 21: Cuadro Comparativo Estado de Resultados 2015 - 2016.....	40
Ilustración 22: Ciclo de la Calidad.....	44
Ilustración 23: Proceso	48
Ilustración 24: Tipos de Procesos	48
Ilustración 25: Mapa de Procesos.....	49
Ilustración 26: Componentes Gestión de Riesgos Empresariales (ERM) ..	130
Ilustración 27: Estudio de Mercado.....	133
Ilustración 28: Matriz FODA.....	138
Ilustración 29: Objetivos de Calidad - Indicadores	139
Ilustración 30: Requisitos del Sistema de documentos y registros	142
Ilustración 31: Estructura de la Información	143
Ilustración 32: Cuadro de mando	145



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio
Institucional

Yo, Maritza Katherine Uguña Uguña en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA FIDEOS PARAÍSO DE LA CIUDAD DE CUENCA, PERÍODO 2016", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, Julio 2018

Maritza Katherine Uguña Uguña

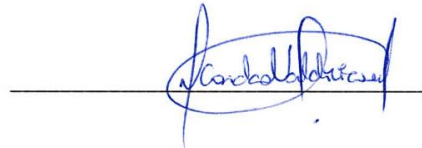
C.I.: 010561406-9

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Yo, María Caridad Valdivieso Moscoso en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA FIDEOS PARAÍSO DE LA CIUDAD DE CUENCA, PERÍODO 2016”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, Julio 2018



María Caridad Valdivieso Moscoso

C.I: 010514354-9



Cláusula de Propiedad Intelectual

Yo, Maritza Katherine Uguña Uguña autora del trabajo de titulación "AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA FIDEOS PARAÍSO DE LA CIUDAD DE CUENCA, PERÍODO 2016", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, Julio de 2018

Maritza Katherine Uguña Uguña

C.I: 010561406-9



Cláusula de Propiedad Intelectual

Yo, María Caridad Valdivieso Moscoso autora del trabajo de titulación “AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA FIDEOS PARAÍSO DE LA CIUDAD DE CUENCA, PERÍODO 2016”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, Julio de 2018

María Caridad Valdivieso Moscoso

C.I: 010514354-9



AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por permitirnos culminar esta nueva etapa en nuestras vidas, que lo hemos estado construyendo juntas desde los 4 años de edad.

A nuestras familias por ser nuestro apoyo incondicional y los promotores de la construcción y logro de nuestros sueños, gracias a ustedes por forjar las personas que somos en la actualidad.

A la empresa Fideos Paraíso y de manera especial al Ing. Genaro Torres, Ing. Marcelo Aragón e Ing. Edith Orellana por habernos abierto las puertas con toda la predisposición de apoyarnos en el cumplimiento de este proyecto.

A los docentes de nuestra querida Universidad de Cuenca por compartir con nosotros sus conocimientos y de manera especial a la Ing. Ximena Peralta por ser nuestra guía en este trabajo de titulación.

A nuestros amigos que a lo largo de estos cinco años de estudio han permitido hacer más llevadera la vida universitaria.

Y al Internet.

Katherine y Ma. Caridad.



DEDICATORIA

Este proyecto lo dedico a mis abuelitos Carlos y Elvia, a mis padres Karina y Víctor y a mi hermano Víctor Hugo porque ellos me han motivado constantemente para cumplir con mis ideales y todo lo que soy es gracias a ellos.

A mis amigas Cari, Diana y Cynthia por hacerme sentir que puedo encontrar una segunda familia en la universidad, por compartir cada sonrisa, lágrimas y desvelos.

A mi amiga Cristina porque el tiempo ha pasado y sigue ofreciéndome su amistad.

Katherine Uguña

Dedico este proyecto a mis padres Alejandro y Jimena, mi hermano Javier, mi esposo Andrés y a mi hija Giuliana por ser los pilares fundamentales de mi vida; por siempre apoyarme en todas las instancias, desde llorar conmigo en las dificultades hasta celebrar conmigo los triunfos logrados.

A mis compañeras y amigas Katherine, Cristina, Diana y Cynthia; ahora es momento de celebrar el cumplimiento de ésta nueva meta, de un nuevo comienzo, gracias infinitas por todo el apoyo incondicional brindado.

Caridad Valdivieso



INTRODUCCIÓN

Alcanzar la excelencia en el mundo empresarial actual se ha convertido en punto importante para el crecimiento y sostenibilidad de las empresas y organizaciones; pretendiendo certificar sus procesos tanto administrativos como productivos para fomentar el crecimiento a nivel nacional e internacional.

La realización de la Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad permite otorgar a las empresas y organizaciones recomendaciones sobre la filosofía de administración, para que las mismas puedan establecer acciones de mejora en sus procesos para de ésta manera cumplir con la planificación estratégica estipulada y alcanzar la certificación de todo el sistema.

Para este tipo de certificaciones, las empresas buscan implementar en sus procesos las directrices estipuladas en las Normas ISO, que pretenden asegurar y mejorar las relaciones con las partes interesadas de la empresa de acuerdo al giro de negocio.

Con relación al presente proyecto se han tomado como base las siguientes Normas ISO:

- **ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de Calidad (Fundamentos y vocabulario):** Expresa los conceptos, principios, procesos y recursos primordiales para los sistemas de gestión de calidad aplicables a cualquier tipo de organización.
- **ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad (Requisitos):** Establece un formato (no obligatorio) de planificación de procesos para las empresas basándose en el Ciclo de Deming (PHVA) y el Pensamiento basado en riesgos.
- **ISO 19011:2011 Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad:** Trata de proveer una guía para elaborar un programa de auditoría referente a la planificación y realización de la misma como la evaluación de la competencia de los auditores.



Con relación a lo expuesto con anterioridad, el presente proyecto integrador desarrolla una Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Fideos Paraíso de la siguiente manera:

Capítulo I: Se detalla los Antecedentes de la empresa Fideos Paraíso para conocimiento preliminar de la empresa, parte de esto está la reseña histórica, actividades y productos, planificación estratégica, estructura organizacional, funcional y estructura económica y principales indicadores.

Capítulo II: Consta de la fundamentación teórica necesaria para respaldar la realización del proyecto integrador.

Capítulo III: Comprende en sí del desarrollo de la Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad basado en los lineamientos de la ISO 19011:2011, dónde se parte de la elaboración de un plan de auditoría de conocimiento preliminar, su respectiva ejecución, posteriormente un plan de auditoría de actividades destinadas a la recolección de evidencias a través de la ejecución de papeles de trabajo, que son primordiales para la elaboración de un informe de auditoría donde se detallen las no conformidades encontradas durante el examen con sus respectivas recomendaciones que permita a la empresa mejorar su filosofía de administración en todas sus áreas.

Finalmente se puntualizan las conclusiones y recomendaciones del proyecto integrador con el fin de plasmar la importancia de la realización de la Auditoría al Sistema de Gestión de calidad de la empresa Fideos Paraíso, la cual permite establecer puntos de mejorar comprometiendo a la gerencia y demás departamentos y empleados al cumplimiento de los mismos, para generar procesos más eficientes y eficaces que cumplan con la planificación estratégica estipulada por la empresa.

JUSTIFICACIÓN

Actualmente el tema de la gestión de calidad en las empresas representa un punto clave para el desarrollo de las mismas, ya que se trata de una filosofía de administración que busca una mejora continua que se mide mediante el nivel de satisfacción del cliente, un adecuado sistema de gestión de riesgos, calidad de productos y servicios, la correcta toma de decisiones mediante el uso de indicadores de gestión y la comunicación eficiente que se ve reflejado en una cultura proactiva de prevención, mejora y protección dentro de todas las áreas de la organización, por lo cual las organizaciones se han visto en la necesidad de acudir a exámenes que les permita evaluar su desempeño a través de la medición del cumplimiento de los objetivos propuestos.

Todas las empresas están sujetas a los cambios macro y microeconómicos; afectando de esta manera en la toma de decisiones y por ende comprometiendo su competitividad empresarial; por esta razón es necesario realizar un examen exhaustivo, sistemático y metódico para determinar si las actividades y resultados obtenidos cumplen con los propuestos por la empresa.

La auditoría de gestión de calidad es un proceso sistemático e independiente que busca obtener evidencias con el fin de evaluar el sistema de gestión de calidad de las empresas, para así contar con herramientas que permitan mejorar su desempeño en todas las áreas tanto administrativa como operativa.

Para que una organización sea sostenible y se visualice dentro de otros mercados es importante tomar como referencia las ISO 9001:2015 que brinda alternativas para implementar un sistema de gestión de calidad eficiente, permanente y continuo para obtener un esquema de operación óptimo que garantice el crecimiento, competitividad y permanencia.

Fideos Paraíso, una empresa con 24 años en el mercado; se dedica a la elaboración y comercialización de fideos y tallarines en diferentes presentaciones, con la finalidad de proporcionar a sus clientes productos que sirvan como medio de sustento a un buen precio llevado de la mano de un



buen servicio, cumpliendo así sus expectativas. Sus productos son comercializados en la zona del Austro y Machala.

Con el objetivo de que su servicio y productos sean de calidad, Fideos Paraíso se encuentra en un proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad, por lo cual se ha visto necesario realizar una auditoría de gestión de calidad que permita evaluar la situación actual de la empresa en torno al funcionamiento del sistema de gestión de calidad; y, establecer propuestas de mejora para la empresa en el ámbito de la toma de decisiones, la filosofía de administración y la forma de producir; a través del enfoque al cliente, liderazgo, compromiso con las personas, enfoque a procesos, mejora continua, toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de relaciones; elementos contemplados en la norma de referencia; todo esto proyectado a obtener una Certificación del Sistema de Gestión, que le permita ampliar horizontes de comercialización internacional.

PROBLEMA CENTRAL

A pesar de que la empresa industrial Fideos Paraíso está en el proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad, no se tiene conocimiento certero de cómo está funcionando dicho sistema y por ende se desconoce los resultados que está generando para la empresa, por lo que es imperante la necesidad de determinar la efectividad del sistema de gestión de calidad en la empresa, en el período que se ha establecido para análisis (2016).

OBJETIVOS

Objetivo General

Realizar una Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Fideos Paraíso año 2016 basado en la Norma Internacional ISO 9001:2015, con la finalidad de analizar si el sistema de Gestión de Calidad implementado responde a los criterios y directrices de la norma de referencia.

Objetivos Específicos

- Analizar la información de la empresa y determinar la viabilidad de la auditoría.
- Establecer la fundamentación teórica y normativa base, necesaria para la elaboración de la auditoría al Sistema de Gestión de Calidad.
- Elaborar el plan de actividades y procesos que servirán para la ejecución de la auditoría.
- Ejecutar el plan de actividades establecido que permita obtener evidencia sobre el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.
- Elaborar un informe de auditoría que contenga los resultados del examen realizado a la empresa.

DISEÑO METODOLÓGICO

El presente proyecto integrador se basa en un análisis descriptivo por cuanto al entendimiento de la empresa como tal y el entorno en el que se desenvuelve; un enfoque analítico, ya que se revisarán la filosofía administrativa, es decir los procesos empleados para el desarrollo normal de su actividad económica; un proceso aplicativo porque se realizará una auditoría de gestión de calidad para determinar áreas críticas que estén provocando o pueda provocar riesgos potenciales en la empresa, además de que al aplicar esta auditoría lo que se pretende es proponer una mejora en los procesos administrativos de la empresa ayudando en la implementación de un sistema de gestión de calidad óptimo que permita alcanzar las metas y objetivos planteados.

Este proyecto se realizará de acuerdo a las directrices que proporciona la ISO 19011:2011 y basado en la norma de referencia la ISO 9001:2015, dónde se empleará los siguientes pasos; la fase inicial o de preparación que hace referencia a planificar con la finalidad de lograr familiarizarse con la empresa y determinar la viabilidad de la auditoría a través de la preparación de actividades y procesos de auditoría, luego se continuará con la fase intermedia o de ejecución que hace referencia al hacer, dónde se aplicarán los procesos y actividades planificadas, luego se realizará la fase final o de resultados que se relaciona con la verificación, dónde se elaborará el reporte o informe de auditoría que contendrá los resultados obtenidos.



CAPÍTULO I

Antecedes de la empresa Fideos Paraíso

1.1. Reseña Histórica

Fideos Paraíso inicia sus actividades el 01 de junio de 1993; constituida por el Ingeniero Genaro Patricio Torres Orellana, quien es su Gerente en la actualidad; produciendo y comercializando pasta corta de fideo en diversas presentaciones en las provincias del Azuay y Morona Santiago, además de exportar al estado de Chicago en Estados Unidos; la empresa ha surgido desde ese entonces teniendo como objetivo primordial proporcionar a la sociedad productos de calidad y a buen precio.

Luego de 11 años de su apertura, en el 2003, el Gerente General incorpora en su producción y mercado nuevos artículos debido a la gran competencia que existe en el mismo y para abastecer a sus clientes de manera directa con una amplia diversidad de productos.

Para la fecha 24 de marzo de 2016 la empresa Fideos Paraíso realiza una separación de sus actividades dedicándose exclusivamente a la producción de fideos y tallarines y comercialización de productos de consumo masivo, limpieza y medicina.

En la actualidad la empresa cumple 24 años en el sector industrial alimenticio destinado a la fabricación de pan, pasteles y pastas, dedicándose específicamente a la producción de fideos y tallarines; es una empresa unipersonal obligada a llevar contabilidad, con RUC 1900210053001 catalogada como Mi PYMES Mediana y como tipo Contribuyente Especial.

La empresa está ubicada en la ciudad de Cuenca, en la Avenida de las Américas y Barrial Blanco; cuenta con once empleados de los cuales cuatro se encargan de la parte administrativa y siete de la producción.



1.2. Actividades, productos y proveedores

1.2.1. Actividad Principal

La actividad principal de la empresa Fideos Paraíso es la producción y comercialización de pastas, como fideos y tallarines en diferentes presentaciones y de buena calidad para satisfacer las necesidades de sus consumidores.

1.2.2. Actividad Secundaria

La empresa Fideos Paraíso decide incrementar tres líneas de artículos, englobadas en:

- Consumo masivo
- Limpieza
- Medicina

Además, distribuye: arroz, azúcar, aceites comestibles, Avena Quaker, Atún Real, Atún Van Camps, Maizabrosa, Harina YA y productos de limpieza.

1.2.3. Proveedores

Los parámetros utilizados por la empresa Fideos Paraíso para elegir a sus proveedores son la cantidad, calidad y precio de los mismos; el primero de éstos depende de la demanda del mercado; además busca facilidades de pago de entre 30 a 60 días; por lo cual los principales proveedores son:

- Corporación Superior
- Industria Molinera S.A.
- Floriempaque
- Ginato
- La Fabril
- La Horchata - Max Naranjo

1.3. Información estratégica

1.3.1. Misión

“Ofrecer un producto de calidad en cuanto a precios, servicio y tener un excelente modelo de atención al público.” (Fideos Paraíso, 2012, pág. 1)



1.3.2. Visión

“Ser líder en el mercado local con proyecciones a expandirse a nivel nacional con miras a mercados extranjeros, haciendo posible el reconocimiento de la marca tanto en calidad como variedad.” (Fideos Paraíso, 2012, pág. 2)

1.3.3. Objetivos

1.3.3.1. Objetivo Principal

“Lograr un nuevo posicionamiento nacional e internacional, llegando a ellos con la imagen de un producto sano y nutritivo diferente con relación a la competencia, buscando incrementar su rentabilidad, mediante la participación activos de todos sus miembros.” (Fideos Paraíso, 2012, pág. 1)

1.3.3.2. Objetivos Específicos

- Estar entre las mejores opciones con las que cuente el cliente al proporcionar los productos frente a la competencia.
- Mantener y mejorar la calidad del producto como la atención al cliente satisfaciendo sus necesidades.

(Fideos Paraíso, 2012, pág. 2)

1.3.4. Valores Institucionales

Algunos de los valores empresariales que representan a la empresa Fideos Paraíso son:

- Compromiso
- Calidad
- Responsabilidad
- Honestidad
- Trabajo en equipo
- Respeto
- Fidelidad al trabajo
- Servicio

(Fideos Paraíso, 2012, pág. 3)

1.3.5. Principios Institucionales

Los principios con los que se rige la actuación de la empresa Fideos Paraíso son:

- Excelencia en la producción
- Constancia al desarrollo e innovación
- Apoyo al bienestar social

(Fideos Paraíso, 2012, pág. 2)

1.3.6. Políticas

Fideos Paraíso se rige de acuerdo a las siguientes políticas:

- Considerar que el cliente siempre tiene la razón. Es una prioridad máxima en la empresa.
- Identificar y evaluar quejas de los clientes.
- Estar siempre disponibles para el cliente cuando éste lo solicite (en horas y días laborables).
- Comunicarse con un lenguaje claro y comprensible.
- Compensar la fidelidad del cliente.
- El plazo de respuestas a quejas debe ser como óptimo un día y en casos extremos como máximo tres días.
- Utilizar fundamentalmente la publicidad y la promoción de ventas (ofertas, regalos, premios).
- Realizar marketing directo, utiliza los medios de comunicación directa (correos, teléfono y fax) para hacer proposiciones de venta dirigidas a segmentos de mercado específicos, elegidos a través de sistemas de bases de datos.
- El personal labora 8 horas diarias, cuando se necesita hacen horas extras según la producción.

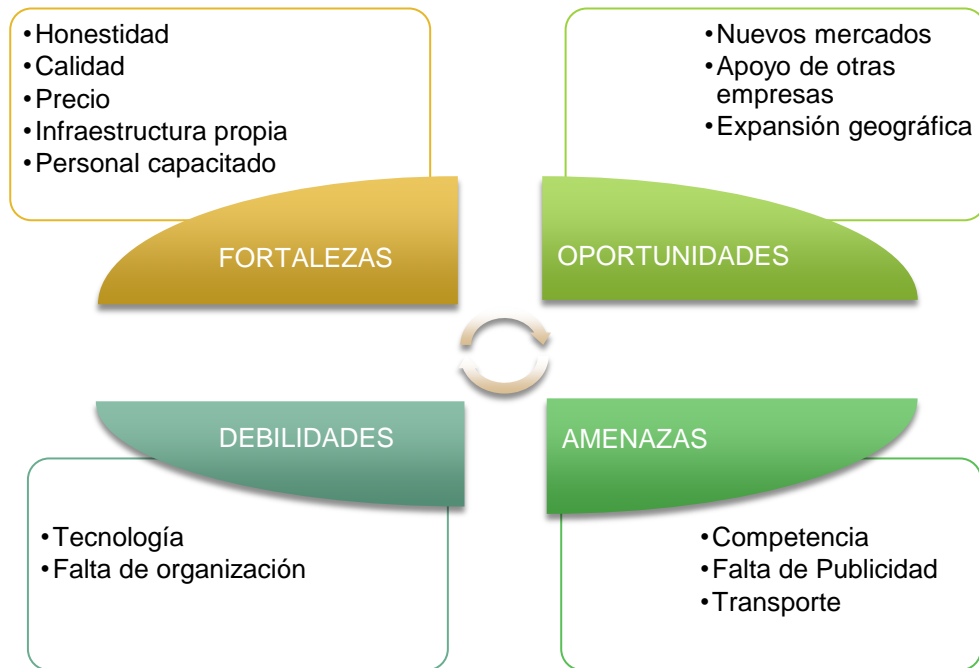
(Fideos Paraíso, 2012, págs. 3-4)

1.3.7. Matriz FODA

Maritza Katherine Uguña Uguña
María Caridad Valdivieso Moscoso

La siguiente matriz muestra las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que la empresa ha detectado.

Ilustración 1: Matriz FODA de la empresa Fideos Paraíso



Elaboración: Propia

Fuente: Empresa Fideos Paraíso

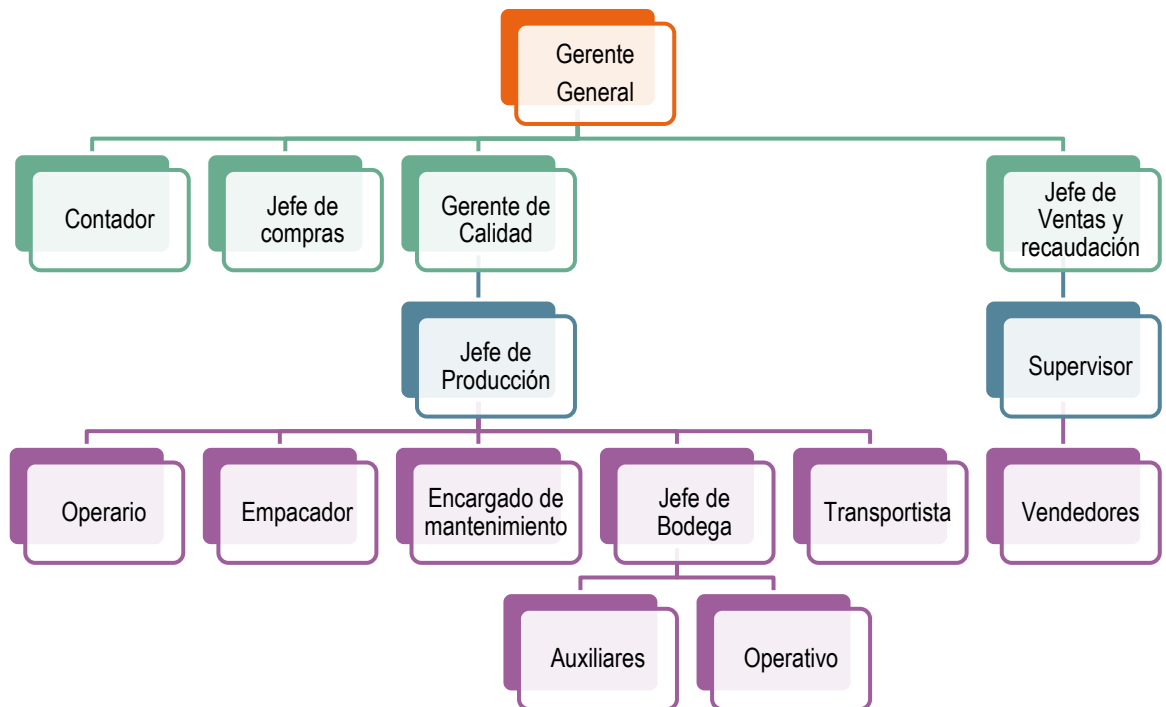
1.4. Estructura Organizacional

La estructura organizacional de la empresa está establecida según los requerimientos de la fábrica, en la cual una misma persona puede realizar varios cargos con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales permitiendo dar funcionalidad a cada área de la empresa.

Las funciones son asignadas a los empleados de acuerdo a la información recopilada en el análisis, ordenamiento e interpretación de los distintos departamentos, permitiendo la toma de decisiones óptima.

A continuación, se presenta el organigrama en el cual se expresa de manera gráfica la estructura organizacional de la empresa Fideos Paraíso detallando los cargos que posee la misma.

Ilustración 2: Estructura Organizacional empresa Fideos Paraíso



Elaboración: Propia

Fuente: Empresa Fideos Paraíso

La empresa está conformada tanto por la parte Administrativa como la de Producción, cuyos departamentos están representados por:

- Gerente General: Ing. Genaro Torres Orellana
- Contador: Ing. Edith Orellana
- Jefe de Compras: Sra. Silvana Molina
- Jefe de Ventas y Recaudación: Ing. Genaro Torres Orellana
- Gerente de Calidad: Sr. Marcelo Aragón

De acuerdo a la estructura organizacional de la empresa se establece que existen tres niveles de organización: Nivel Estratégico representado por la Gerencia General, Nivel de Apoyo por el Departamento Contable, de Compras y de Ventas y Recaudación y por último el Nivel Operativo que abarca el área de Producción y bodega.

Dentro de los niveles organizacionales de la empresa Fideos Paraíso se desglosan las funciones que realizan cada uno de los departamentos mencionados anteriormente:

Ilustración 3: Funciones de la Gerencia General

Gerencia General

- Planificar las actividades que se van a realizar
- Llamar a clientes
- Asignar recursos para el funcionamiento normal de la planta de producción
- Controlar las actividades en todos los departamentos
- Visitar la planta de producción
- Tomar acciones frente a problemas relacionados con la producción
- Asignar trabajo a los operarios
- Controlar las ventas y comercialización del producto
- Aprobar el sistema de gestión de calidad

Elaboración: Propia

Fuente: Empresa Fideos Paraíso

Ilustración 4: Funciones del Contador

Contador

- Presentar informes requeridos por la Gerencia.
- Registro contable de las transacciones y su respectivo análisis.
- Realizar arqueos de caja.
- Realizar informes de área.
- Presentar información requerida por los entes de regulación.

Elaboración: Propia

Fuente: Empresa Fideos Paraíso

Ilustración 5: Funciones del Jefe de Compras**Jefe de compras**

- Realizar un registro con los documentos de respaldo de las cuentas por pagar.
- Elaborar comprobantes de retención.
- Elaborar comprobantes de egreso.
- Girar cheques previa autorización.
- Contabilizar desembolsos de caja chica

Elaboración: Propia

Fuente: Empresa Fideos Paraíso

Ilustración 6: Funciones del Jefe de Ventas y Recaudación**Jefe de Ventas y Recaudación**

- Gestionar la cartera de crédito.
- Realizar ventas a crédito o contado mediante diversas vías de comunicación.
- Comunicar las promociones y ofertas de la empresa.
- Comunicar a la Gerencia sobre quejas y sugerencias de los clientes.
- Llevar un control de las facturas de ventas.
- Preparar campañas de marketing y publicidad.
- Analizar los segmentos de mercado.

Elaboración: Propia

Fuente: Empresa Fideos Paraíso

Dentro del **Departamento de Producción** se encuentran los siguientes cargos con sus respectivas funciones:

Ilustración 7: Funciones del Gerente de Calidad**Gerente de Calidad**

- Desarrollar procedimientos que garanticen la calidad del producto
- Inspeccionar la materia prima, el producto en proceso y producto terminado de la planta de producción diariamente
- Capacitar al personal sobre las normas BPM y BPH
- Difusión de la información sobre los procedimientos llevados en la empresa
- Desarrollar instructivos y formatos para los registros de acuerdo a lo solicitado en cada proceso
- Revisar y aprobar las hojas de registros mediante firma diaria
- Garantizar que cada departamento cumple con los requisitos de inocuidad de alimentos.
- Planificar la producción conjuntamente con el Jefe de Producción
- Monitorear la producción
- Asignar encargados de llenar registros

Elaboración: Propia

Fuente: Empresa Fideos Paraíso

Ilustración 8: Funciones del Departamento del Jefe de Producción**Jefe de Producción**

- Asignar trabajo a los operarios
- Inspeccionar el trabajo realizado por los operarios
- Llenar formatos y kárdex de insumos
- Realizar las solicitudes de compras
- Ayudar en el empaque
- Verificar el cumplimiento de las órdenes de requerimiento y el stock de productos
- Ayudar a planificar la producción
- Ayudar en la producción
- Hacer pedido de materia prima
- Inspeccionar la materia prima, producto en proceso y producto final
- Tomar medidas frente a las no conformidades

Elaboración: Propia

Fuente: Empresa Fideos Paraíso

Ilustración 9: Funciones del Operario**Operario**

- Controlar la producción
- Llenar formatos, control de producción y kárdex de materia prima
- Cumplir con las órdenes de producción
- Realizar solicitudes de compras
- Ayudar en la producción
- Ayudar a la planificación de la producción
- Mezclar la materia prima
- Laminar la mezcla y enrollar la lámina
- Figurado de las pastas
- Inspeccionar el secado
- Empacar al granel
- Pesar el producto terminado al granel

Elaboración: Propia

Fuente: Empresa Fideos Paraíso

Ilustración 10: Funciones del Empacador**Empacador**

- Cumplir con las órdenes de requerimiento y stock mínimo
- Empacar pasta corta y larga en fundas de diferentes presentaciones
- Ayudar en producción
- Pesar y sellar las fundas pequeñas en diferentes presentaciones
- Formar pacas de veinte y cinco unidades
- Llenar los registros de saldos, kárdex de insumos, órdenes de requerimiento para stock
- Transportar el producto final a la bodega

Elaboración: Propia

Fuente: Empresa Fideos Paraíso

Ilustración 11: Funciones del Encargado de Mantenimiento**Encargado de Mantenimiento**

- Cumplir con las órdenes de trabajo de mantenimiento
- Realizar mantenimiento correctivo en las máquinas de mal estado
- Realizar mantenimiento preventivo en todas las máquinas
- Engrasar máquinas
- Llenar formatos del procedimiento de mantenimiento
- Ajustar balanzas
- Mantener la infraestructura en buenas condiciones
- Realizar el registro del monitoreo interior y exterior mensualmente

Elaboración: Propia

Fuente: Empresa Fideos Paraíso

Ilustración 12: Funciones del Jefe de Bodega**Jefe de Bodega**

- Recepción y almacenaje de productos
- Organización de tareas en la bodega
- Despacho de productos
- Carga y descarga de productos a los camiones
- Revisión de documentación como facturas y órdenes de requerimiento
- Toma de inventario de los productos y bienes de la empresa
- Designar la ruta a los transportistas
- Designar a los cargadores para el recorrido
- Elaborar órdenes de requerimiento para la elaboración de pasta corta y larga

Elaboración: Propia

Fuente: Empresa Fideos Paraíso

Ilustración 13: Funciones del Auxiliar de Bodega**Auxiliar de bodega**

- Recepción y almacenaje de productos
- Despacho de productos
- Carga y descarga de productos a los camiones
- Revisión de documentación como facturas y órdenes de requerimiento
- Elaboración de inventarios de los productos y bienes de la empresa
- Limpieza de bodegas y puestos de trabajo

Elaboración: Propia

Fuente: Empresa Fideos Paraíso

Ilustración 14: Funciones de Operativos**Operativos**

- Despacho de productos
- Carga y descarga de productos a los camiones
- Verificar la entrega correcta a los clientes
- Recibir pagos o abonos de clientes
- Reportar productos no entregados o rechazados por los clientes
- Reportar las facturas canceladas al departamento de ventas
- Limpieza de bodegas y puestos de trabajo

Elaboración: Propia

Fuente: Empresa Fideos Paraíso

Ilustración 15: Funciones del Transportista**Transportista**

- Despacho de productos
- Carga y descarga de los productos a los camiones
- Manejar vehículo de la empresa
- Entregar productos a los clientes
- Limpieza de vehículos y puestos de trabajo

Elaboración: Propia

Fuente: Empresa Fideos Paraíso

1.5. Esquema General del Sistema de Gestión de Calidad

Se presenta el siguiente esquema resumen del Sistema de Gestión de Calidad actual de la empresa Fideos Paraíso; sin embargo, en el capítulo III se profundizarán los procesos que posee la empresa.

Ilustración 16: Sistema de Gestión de Calidad - Empresa Fideos Paraíso



Elaboración: Propia

Fuente: Empresa Fideos Paraíso

Los diferentes procesos del Sistema de Gestión de Calidad inician desde la planificación por parte de la gerencia, y con esto la gestión de recursos y toma de decisiones que permite desarrollar las actividades para cumplir con dicha planificación.

A través de la comercialización y producción se establecen puntos críticos a controlarse; es decir, riesgos que puedan afectar a dichas actividades y con los resultados obtenidos se realiza un Control de Calidad para la aplicación de acciones correctivas que al final satisfagan los requerimientos del cliente y disminuyan la recepción de quejas y reclamos; y por último, la información y comunicación interna engloba todos estos procesos, siendo en su mayoría de manera informal.

De esta manera el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Fideos Paraíso está enfocado en sus procesos y además un pensamiento basado en riesgos, pero tan solo al área productiva.

1.6. Estructura Económica y Financiera

La estructura que emplea la empresa Fideos Paraíso dentro de su giro de negocio le permite desarrollar la producción y comercialización de sus productos; la estructura económica comprendida por los activos que engloba los bienes y derechos de la empresa y la estructura financiera por su pasivo y patrimonio que comprende los recursos ajenos y propios que posee la misma.

1.7. Principales indicadores financieros

Según Gil Álvarez Ana, el análisis financiero es un sistema que proporciona información con el fin de conocer cómo se encuentra la empresa y poder predecir el futuro. (Gil Álvarez, 2004)

Se analizará los principales indicadores financieros de la empresa Fideos Paraíso y su comparación con los resultados del mercado manufacturero al año 2016 según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y en relación a porcentajes de rendimiento se comparará con los indicados por el Banco Central del Ecuador.

Tabla 1: Indicadores Financieros de la empresa Fideos Paraíso y del Sector Manufacturero

INDICADOR	CÁLCULO	EMPRESA	INDUSTRIA
INDICADORES DE LIQUIDEZ			
Liquidez corriente	Activo corriente / Pasivo corriente	2.27	1.24
Prueba ácida	(Activo corriente – inventarios) / Pasivo corriente	1.99	0.87

INDICADORES DE SOLVENCIA			
Endeudamiento del activo	Pasivo total / Activo Total	41.06%	57.01%
Endeudamiento patrimonial	Pasivo total / Patrimonio	69.66%	91.89%
Endeudamiento del activo fijo	Patrimonio / Activo	5.04	0.55
Apalancamiento	Activo Total / Patrimonio	1.70	1.91
Apalancamiento financiero	(Utilidad antes de impuestos / Patrimonio) / (Utilidad antes de impuestos e intereses / Activo total)	1.63	1.37
INDICADORES DE GESTIÓN			
Rotación de cartera	Ventas / Cuentas por cobrar	5.55	2.73
Rotación de activo fijo	Ventas / Activo fijo neto tangible	29.27	1.54
Rotación de ventas	Ventas / Activo total	3.42	0.90
Período promedio de cobro	(Cuentas y documentos por cobrar* 365) / Ventas	65.76	55
Período promedio de pago	(Cuentas y documentos por pagar * 365) / Inventarios	62.69	120
INDICADORES DE RENTABILIDAD			
Rentabilidad neta del activo	(Utilidad neta / Ventas) / (Ventas / Activo total)	10.47%	1.53%
Margen bruto	(Ventas – Costo de ventas) / Ventas	16.29%	44.86%
Margen operacional	Utilidad operacional / Ventas	4.57%	1.89%
Rentabilidad neta	Utilidad neta / Ventas	3.06%	1.72%

de ventas			
Rentabilidad operacional del patrimonio	Utilidad operacional / Patrimonio	26.55%	8.86%
Rentabilidad financiera	Utilidad neta / Patrimonio	17.77%	4.36%

Elaboración: Propia

Fuente: Fideos Paraíso y (Superintendencias de Compañías, Valores y Seguros, 2017)

1.7.1. Interpretación de Indicadores Financieros

Con relación a los resultados de la tabla desarrollada anteriormente se realiza la siguiente interpretación:

Indicadores de Liquidez:

Con relación a los indicadores de liquidez corriente (con rubro inventarios) y prueba ácida (sin rubro de inventarios), la empresa posee resultados mayores a uno que es considerado como favorable y empleado como base para poder interpretar que la misma puede hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

Fideos Paraíso posee un indicador superior al de la industria en ambos casos sobre todo al hablar del indicador de prueba ácida en el que la industria posee un resultado menor a uno, por lo cual no puede cubrir las obligaciones a corto plazo concentrándose su inversión en los inventarios.

Cabe recalcar que, aunque los indicadores sean superiores a los de la industria, no quiere decir que la empresa se encuentre en óptimas condiciones, pues el exceso de liquidez puede representar mal manejo de recursos.

Indicadores de Solvencia:

Con relación al nivel de endeudamiento de la empresa, Fideos Paraíso en su mayoría se encuentra financiado con recursos propios, situación contraria a la que presenta la industria; sin embargo, es un indicador favorable para la misma ya que la empresa tiene la posibilidad de financiar sus activos sin la necesidad de recursos ajenos tomando en cuenta también que el mayor riesgo asume el Gerente de la empresa como único inversionista.

En el caso del apalancamiento, por cada dólar invertido en el patrimonio, la empresa obtiene una rentabilidad menor a la de la industria con relación al activo total, situación que refleja un estancamiento en el incremento de los activos ya que su apalancamiento financiero encuentra conveniente el financiamiento externo para mejorar su rentabilidad.

Indicadores de Gestión:

De acuerdo a los indicadores de gestión, la empresa con relación a la industria presenta un indicador favorable ya que la recuperación de su cartera es más eficiente, además tiene una óptima rotación de activos fijos y activos totales que generan el incremento en las ventas.

Cabe mencionar que dicha diferencia con la industria se debe a que dentro del rubro de ventas se considera la comercialización de bienes a parte de la producción normal de la empresa.

Rentabilidad:

La rentabilidad que posee la empresa Fideos Paraíso alude a la manera que se manejan los costos y gastos para generar mayor utilidad, con respecto al margen bruto la empresa tiene un valor favorable por ser un número positivo; sin embargo, es menor al de la industria por los elevados costos de ventas que no permite obtener una mayor utilidad, caso contrario sucede con el

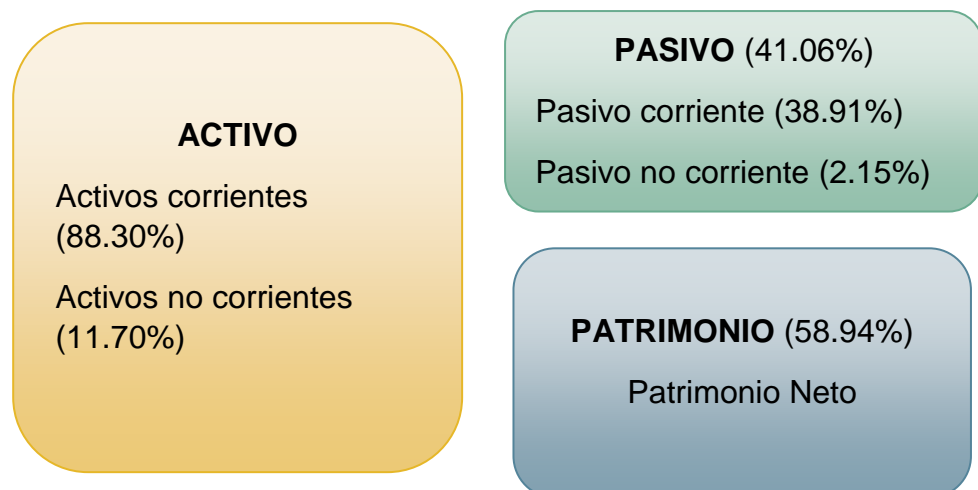
margen operacional y rentabilidad neta que considera costos y gastos de la empresa.

Dentro de la rentabilidad financiera la empresa obtiene un porcentaje del 17.77% por invertir sus recursos dentro de la misma, superando la tasa pasiva pagada por las instituciones financieras ya que la misma según el (Banco Central del Ecuador, 2018) a diciembre del 2016 es de 5.12%.

1.8. Análisis Vertical

El análisis vertical permite conocer la representatividad de cada cuenta en relación al grupo al que pertenece.

Ilustración 17: Estructura del Estado de Situación Financiera de la Empresa Fideos Paraíso al año 2016



Elaboración: Propia

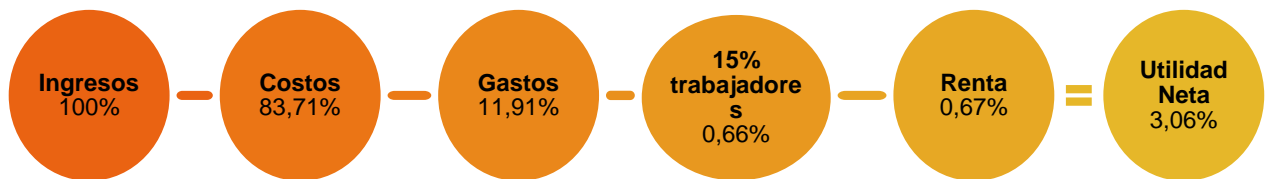
Fuente: Empresa Fideos Paraíso

Esta ilustración permite conocer de manera general la estructura de Fideos Paraíso, considerando que la empresa en su mayoría, para efectos de financiamiento posee en gran parte recursos propios.

La estructura del activo no tiene relación con el tipo de empresa, ya que su capital debe verse reflejado en la inversión en activos no corrientes que son el instrumento principal para la producción.

La composición del pasivo se concentra en los recursos propios de la empresa, considerando así que el mayor riesgo lo asume el gerente – propietario de la misma.

Ilustración 18: Estructura del Estado de Situación Financiera de la Empresa Fideos Paraíso al año 2016

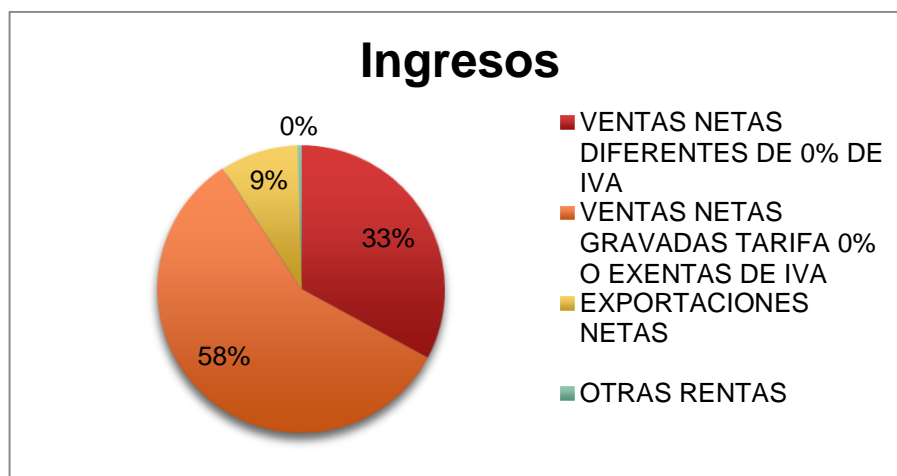


Elaboración: Propia

Fuente: Empresa Fideos Paraíso

Los Costos que asume la empresa con relación a sus ingresos son elevados ya que representa el 83.71%, siendo el rubro principal que disminuye el porcentaje de utilidad obtenido, llegando a la conclusión de que el Sistema de costeo de la empresa debe optimizarse.

Ilustración 19: Estructura de los ingresos de la empresa Fideos Paraíso



Elaboración: Propia

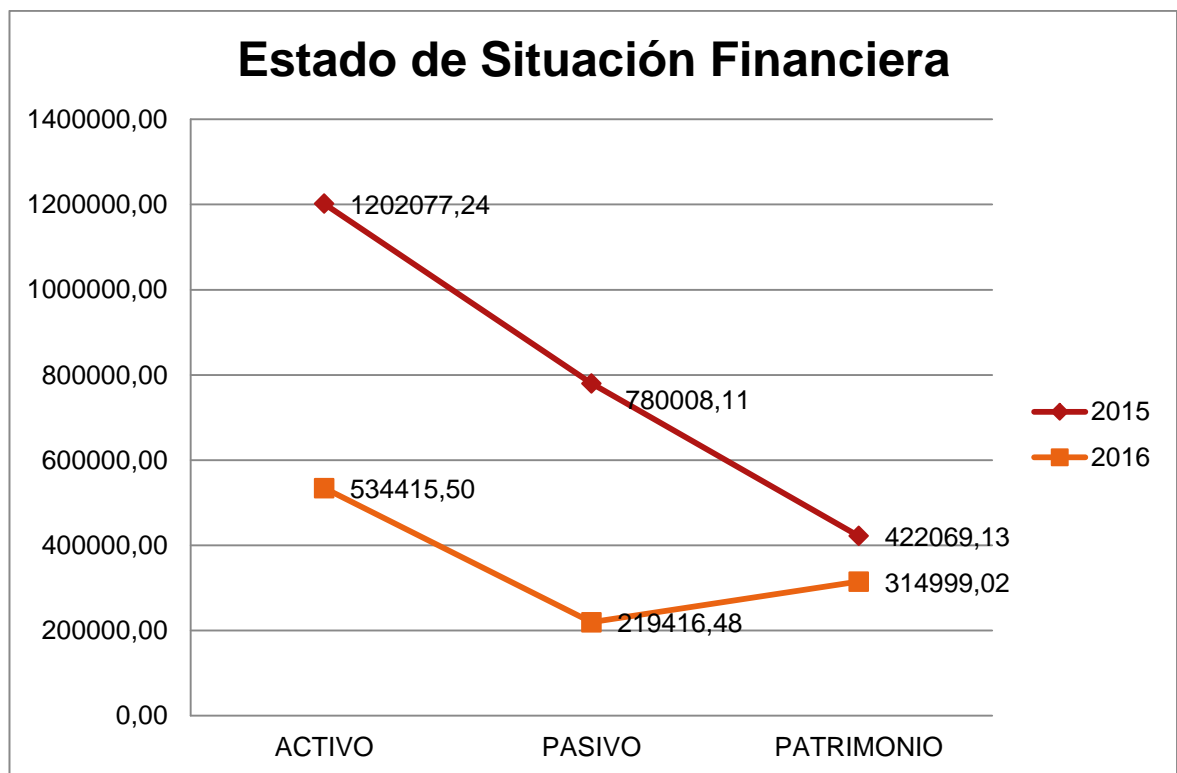
Fuente: Empresa Fideos Paraíso

Los ingresos de la empresa se encuentran conformado mayoritariamente por ventas locales y las exportaciones representan tan solo el 9%.

Análisis Horizontal

Permite analizar la variación que se presenta de un período a otro, se presenta el análisis respectivo de los estados tanto el de situación financiera como el de resultados de la empresa Fideos Paraíso de los períodos 2015 y 2016.

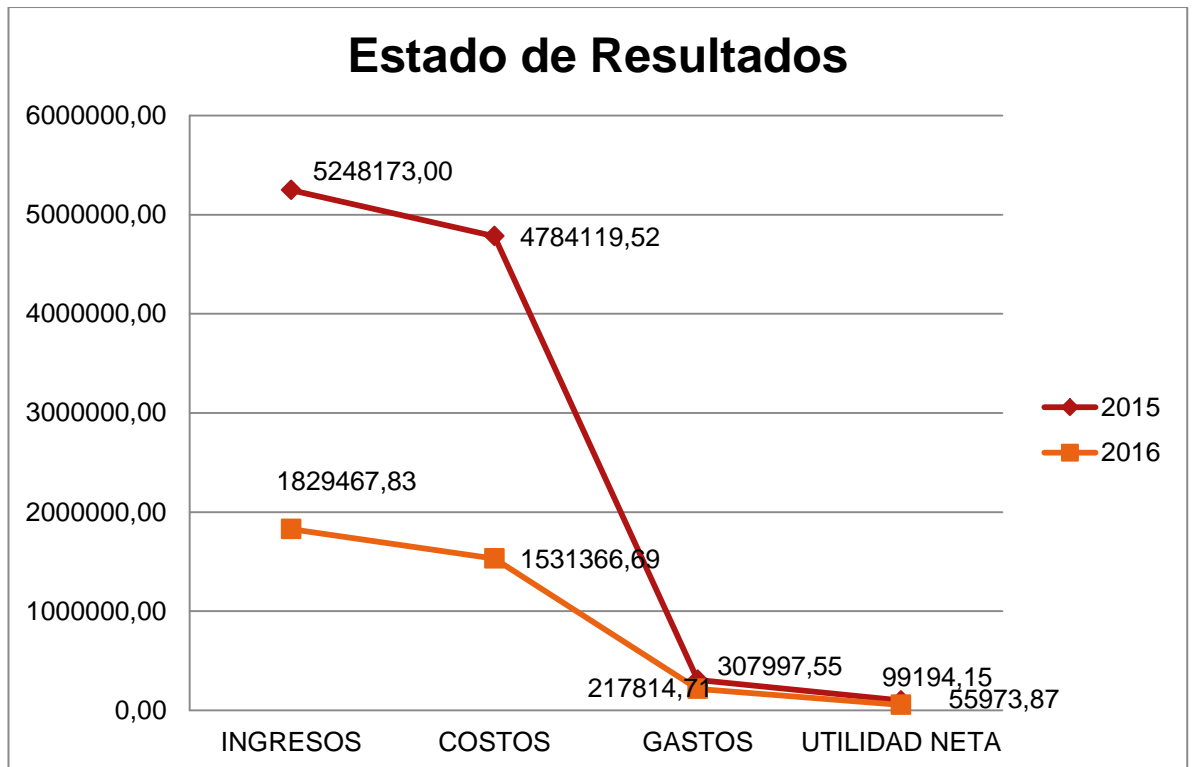
Ilustración 20: Cuadro Comparativo Estado de Situación Financiera 2015 - 2016



Elaboración: Propia

Fuente: Empresa Fideos Paraíso

La empresa para el año 2016 sufre un declive en su estructura debido principalmente a la separación de sus recursos viéndose afectado mayoritariamente por los activos y pasivos.

Ilustración 21: Cuadro Comparativo Estado de Resultados 2015 - 2016**Elaboración:** Propia**Fuente:** Empresa Fideos Paraíso

Al igual que el análisis del Estado de Situación Financiera, la empresa presenta una disminución paralela en sus ingresos, costos, gastos y por ende en su utilidad por la separación mencionada anteriormente.



CAPÍTULO II

Fundamentación Teórica

2.1. Auditoría

2.1.1. Definición

“Auditoría es el examen posterior y sistemático que realiza un profesional auditor, de todas o parte de las operaciones o actividades de una entidad con el propósito de opinar sobre ellas, o de dictaminar cuando se trate de estados financieros” (Andrade Puga, 1998, pág. 209)

“American Accounting Association” ha preparado la siguiente definición general de auditoría.

La auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso. (Cook & Winkle , 1987, pág. 7)

La auditoría es un proceso metódico que trata de analizar la realidad de una empresa u organización a través de las evidencias encontradas, con la finalidad de determinar si los datos obtenidos son reales y si tienen concordancia con la información interna de las mismas o con los principios establecidos para cada examen.

2.1.2. Importancia

La auditoría es importante dentro de las empresas u organizaciones, pues permite tener un control sobre las mismas, además de detectar posibles puntos de mejora para alcanzar los objetivos y metas planteadas.

Es importante, además, porque permite que las organizaciones gubernamentales puedan ejercer control sobre las empresas e instituciones sobre las actividades que realizan.



2.2. Calidad

2.2.1. Definición

El concepto de Calidad engloba la producción de bienes o la prestación de servicios dependiendo de las necesidades que presenten los clientes, siendo esta la referencia primordial de la empresa para la ejecución de sus actividades. (Tarí Guilló, 2000)

Esta es una definición básica de lo que significa calidad, sin embargo no se trata de solo la calidad de un producto o servicio sino de toda la filosofía de administración de una empresa u organización; por tal motivo también se puede definir a la calidad como “el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario.” (Cuatrecasas, 1999, pág. 19)

Con mayor detalle la calidad según Mariño Hernando (1993) en su libro Planeación Estratégica de la Calidad Total dice que:

Calidad total es, una filosofía empresarial coherente orientada a satisfacer mejor que los competidores, de manera permanente y plena, las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, mejorando continuamente todo en la organización, con la participación activa de todos para el beneficio de empresa y el desarrollo humano de sus integrantes, con impacto en el aumento del nivel de calidad de vida de la comunidad. (pág. 16)

La Calidad se encuentra inmersa en todas las actividades y procesos que realizan las empresas para cumplir con sus objetivos y primordialmente satisfacer las necesidades de los clientes; es decir la calidad está reflejada en los productos que se ofrecen y en los servicios que se brindan a los clientes internos o externos.



2.2.2. Importancia

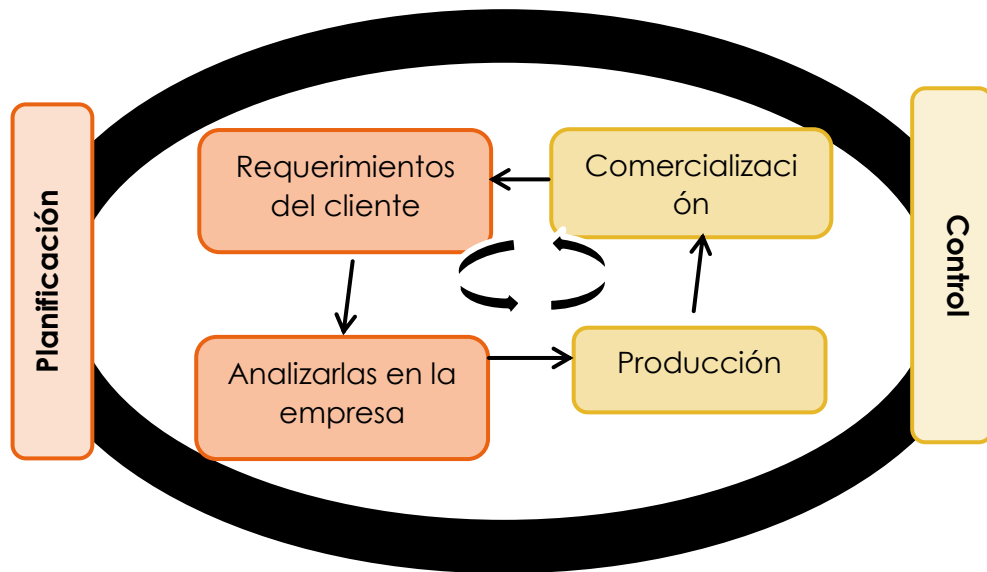
Cuando hablamos de la importancia de la calidad dentro de las empresas u organizaciones, nos referimos a cómo ésta influye o aporta en el desenvolvimiento de las mismas por tal razón se dice que "...la calidad deja de representar un coste y se convierte un modo de gestión que permite la reducción de costes y el aumento de beneficios." (Cuatrecasas, 1999, pág. 20)

Es decir, toda organización o empresa que aplique *calidad* tanto en su filosofía de administración como en sus procesos productivos genera un valor agregado para sí mismas, contribuyendo a lograr mejoramiento en todo sentido proyectando a obtener ventaja competitiva dentro del mercado.

2.2.3. Ciclo de la calidad

Al hablar de calidad nos referimos a aquella que abarca toda la empresa, por tal motivo se requiere que sus directivos sepan cómo planificar y controlar sus procesos de la mejor manera para obtener los resultados esperados; se trata de una retroalimentación continua de todos los procesos internos y externos, que permita encontrar falencias que puedan ser mejoradas como oportunidades que puedan ser fortalecidas.

Para lo cual se expresa en la siguiente ilustración un ciclo de la calidad que permite conocer de manera expresa lo que consiste en sí la calidad dentro de las empresas.

Ilustración 22: Ciclo de la Calidad**Elaboración:** Propia**Fuente:** (Tarí Guilló, 2000, pág. 47)

2.3. Sistema de Gestión de Calidad

Cuando se habla de un sistema de gestión de calidad nos referimos a la forma o método de gestionar una empresa por tal razón, son todas las actividades que realizan las empresas u organizaciones para identificar sus metas y objetivos, determinando los procesos y recursos necesarios para lograr los resultados esperados. (Organización Internacional de Normalización, 2015)

Dentro de un Sistema de Gestión de Calidad se encuentran todos los procesos que se desarrollan dentro de las empresas para cumplir con la planificación estratégica planteada, cumpliendo con las directrices internas y normas externas para generar indicadores óptimos de eficiencia y eficacia.

2.3.1. Importancia

Un sistema de gestión de calidad dentro de las empresas es importante ya que permite identificar los requisitos y exigencias de los consumidores, mejorando de esta manera sus expectativas y necesidades además de su



fidelización; además asegura que el producto o servicio siga un estándar específico de calidad. (Valenzuela Cano, 2007, págs. 1-2)

2.3.2. Beneficios

- Con el sistema de gestión de calidad se gestionan los procesos y los recursos para generar valor y así obtener los resultados deseados.
- Ayuda a optimizar el uso de los recursos tomando en consideraciones los efectos de las decisiones tanto a corto como a largo plazo.
- Aporta en la identificación de acciones para afrontar consecuencias ya sean pronosticadas o no en el suministro de productos o servicios.

(Organización Internacional de Normalización, 2015, pág. 9)

2.4. Normas ISO

2.4.1. Definición

Antes de ahondar en el significado de las Normas ISO, es imprescindible conocer sobre la Organización Internacional para la Estandarización (ISO); la misma que está compuesta por varios organismos de normalización de diferentes países del mundo con el propósito de establecer estándares internacionales de aplicación voluntaria con la finalidad de proporcionar una guía que permita facilitar el comercio garantizando la calidad, seguridad y eficiencia.

De esta manera las Normas ISO son documentos que suministran especificaciones, directrices, requisitos y demás características que pueden ayudar a que los materiales, productos, servicios y procesos sean apropiados para cumplir con sus propósitos. (International Organization for Standardization, s/a, pág. 2)

2.4.2. Importancia

Las Normas ISO contribuyen a que los procesos, productos y servicios que realizan las empresas u organizaciones, cuenten con estándares de calidad que permitan la consecución de los objetivos empresariales. (International Organization for Standardization, s/a, pág. 4)



2.4.3. ISO 9000:2015– Sistemas de Gestión de Calidad (Fundamentos y vocabulario)

2.4.3.1. Definición

Esta norma trata sobre conceptos fundamentales, principios y vocabulario para los sistemas de gestión de la calidad, además se convierte en un marco de referencia que integra conceptos, principios, procesos y recursos relativos a la calidad aplicables en cualquier tipo de organización independientemente de su tamaño, tipo de negocio, entre otras características. (Organización Internacional de Normalización, 2015)

2.4.3.2. Importancia

Permite a los usuarios entender todo lo relacionado con la gestión de la calidad permitiendo que pueda implementar un sistema de gestión de calidad eficaz y eficiente que ayude a que las organizaciones logren sus metas y objetivos planteados. (Organización Internacional de Normalización, 2015)

2.4.4. ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de Calidad (Requisitos)

2.4.4.1. Definición

Esta norma trata de establecer un proceso que permita a las empresas y organizaciones planificar sus procesos, no trata de establecer una uniformidad entre los distintos sistemas de gestión de calidad, tampoco de alinear la documentación a la estructura de esta norma ni de que se utilice la terminología empleada en esta norma dentro de sus organizaciones; es una norma que emplea el enfoque en procesos basado en el ciclo Planifica, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

(Organización Internacional de Normalización, 2015, pág. 7)

2.4.4.2. Importancia

Esta norma permite a las empresas y organizaciones asegurarse que sus procesos cuentan con los recursos adecuados y que éstos a su vez sean gestionados adecuadamente para determinar oportunidades de mejora.



Con la aplicación de esta norma se pueden resaltar algunos beneficios adicionales como:

- Capacidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan los requerimientos de los clientes con regularidad.
- Facilitar el aumento de la satisfacción de los clientes.
- Afrontar riesgos y oportunidades.
- Capacidad de demostrar conformidad con los requisitos de un sistema de gestión de calidad.

(Organización Internacional de Normalización, 2015, pág. 7)

2.4.4.3 Enfoque basado en procesos

2.4.4.3.1 Definición

Este enfoque se basa en mejorar la eficacia de los sistemas de gestión de calidad de tal manera que se incremente la satisfacción del cliente cumpliendo sus expectativas y necesidades; permite además controlar los procesos interdepartamentales aportando a mejorar el desempeño de toda la empresa u organización empleando el Ciclo de Deming. (Organización Internacional de Normalización, 2015)

2.4.4.3.2 Importancia

El enfoque basado en procesos en la gestión de la calidad permite a las empresas y organizaciones:

- Comprender y cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes.
- Generar valor agregado a los procesos.
- Desempeño óptimo y eficaz de los distintos procesos.
- Mejorar los procesos de análisis de datos e información.

(Organización Internacional de Normalización, 2015)

2.4.4.3.3 Proceso

Proceso es un conjunto de actividades relacionadas entre sí que tratan de agregar valor a un producto o servicio, mediante la transformación de insumos de entrada (inputs) en resultados o insumos de salida (outputs)

como se muestra en la siguiente ilustración gráfica. (Organización Internacional de Normalización, 2015)

Ilustración 23: Proceso



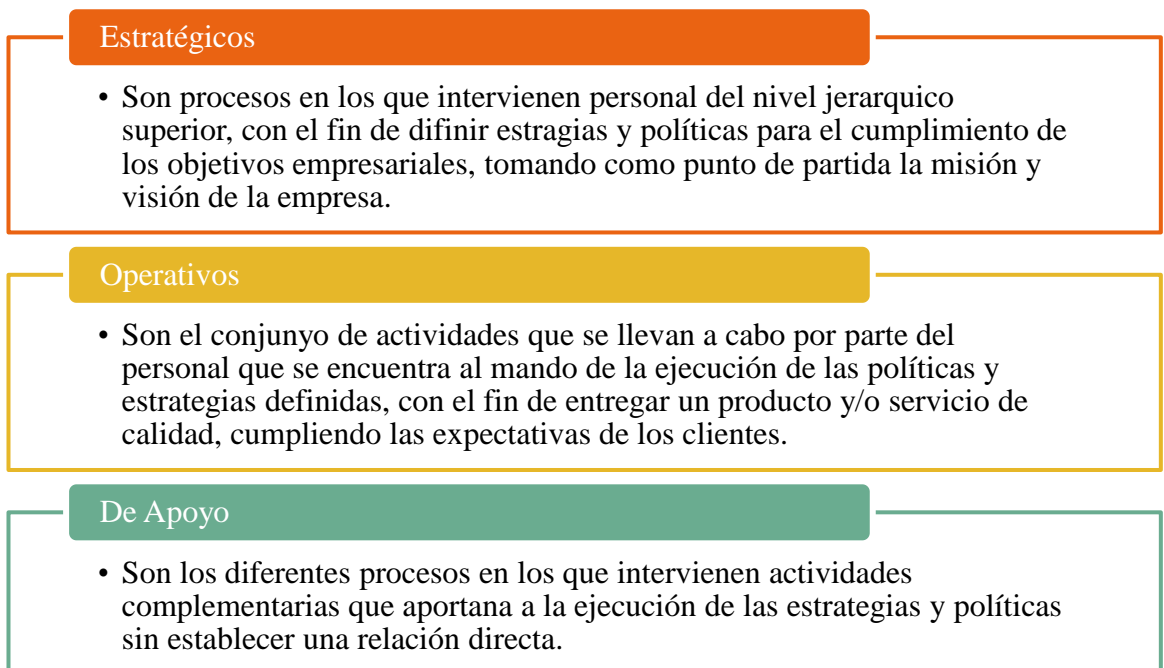
Elaboración: Propia

Fuente: (Portero Ortiz, pág. 8)

2.4.4.3.4 Tipos de procesos

A continuación, se presentan los tipos de procesos:

Ilustración 24: Tipos de Procesos



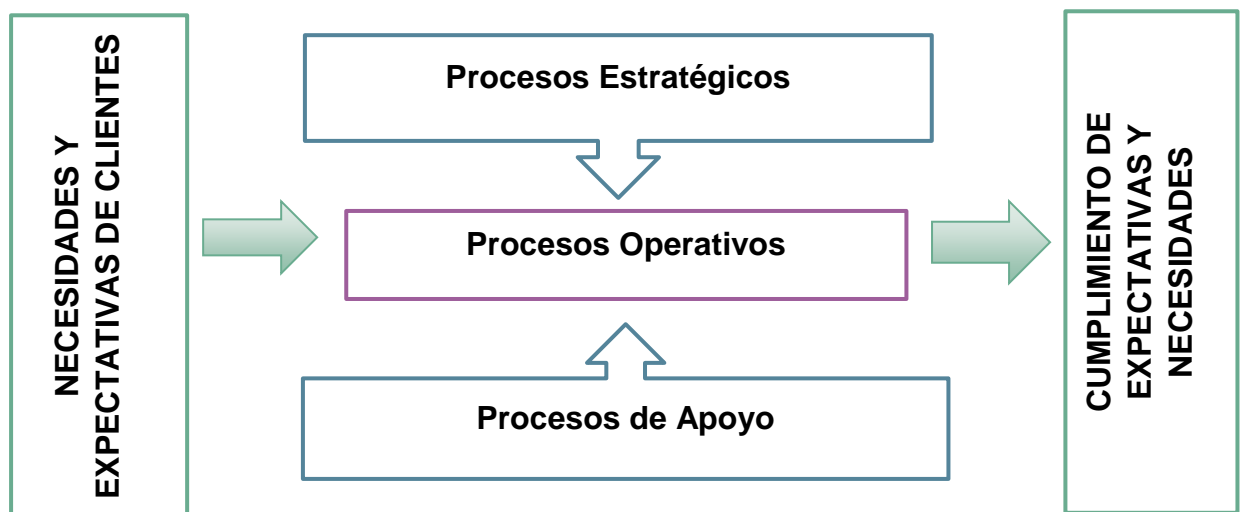
Elaboración: Propia

Fuente: (Ruiz Fuentes, Almaguer Torres, Torres Torres, & Hernández Peña, 2014, pág. 8)

2.4.4.3.5 Mapa de procesos

El Mapa de Procesos es una representación gráfica de la situación de la organización en general, en el que se detalla la interacción de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo; con la única finalidad de sintetizar la interacción departamental que se realiza para la consecución de los objetivos empresariales.

Ilustración 25: Mapa de Procesos



Elaboración: Propia

Fuente: (Portero Ortiz)

2.4.4.4. Principios de la gestión de la calidad

La (Organización Internacional de Normalización, 2015) en la ISO 9001:2015 menciona que para desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un Sistema de Gestión de calidad y cumplir los requerimientos del cliente, se adopte diferentes principios:

- **Enfoque al cliente**

Se basa en cumplir con los requisitos del cliente y tratar de sobrepasar las expectativas del mismo. (pág. 9)

- **Liderazgo**

Los líderes son importantes dentro de todas las áreas de las organizaciones, ya que establecen la unidad de propósito y dirección



creando así que las personas se comprometan en el logro de los objetivos de la calidad. (pág. 10)

- **Compromiso de las personas**

Este principio es muy importante dentro de las organizaciones ya que las personas competentes, empoderadas y comprometidas incrementan la capacidad de las organizaciones en generar valor. (pág. 11)

- **Enfoque a procesos**

A través de este enfoque, las organizaciones logran cumplir sus metas y objetivos de manera eficaz y eficiente, ya que las actividades se gestionan como procesos interrelacionados que actúan como un sistema coherente. (pág. 11)

- **Mejora**

Una organización que busca el éxito siempre está en continua mejora. (pág. 12)

- **Toma de decisiones basada en la evidencia**

Para una correcta toma de decisiones, las organizaciones deben basarse en el análisis y evaluación de datos e información para tener mayor probabilidad de alcanzar los resultados esperados. (pág.13)

- **Gestión de las relaciones**

Las buenas relaciones con las partes interesadas, hacen que las organizaciones mantengan el éxito. (pág. 13)

2.4.4.5. Ciclo de Deming

Según la (Organización Internacional de Normalización, 2015) el Ciclo de Deming consta de:

- **Planificar**

Se basa en establecer los objetivos y metas del sistema y los recursos necesarios para proveer resultados de acuerdo a los requisitos del cliente y políticas institucionales, además de identificar los posibles riesgos y oportunidades. (pág. 10)

- **Hacer**

Es implementar las acciones planificadas en la etapa previa. (pág. 10)



- **Verificar**

Consiste en realizar seguimiento y evaluación de los procesos, productos y servicios según las políticas, objetivos, requisitos y actividades planificadas, además de informar los resultados obtenidos. (pág. 10)

- **Actuar**

Es la toma de acciones necesarias para mejorar el desempeño. (pág. 10)

El ciclo de Deming emplea un pensamiento basado en riesgos que es necesario para lograr un sistema de gestión de la calidad eficaz, se basa en tomar acciones preventivas para analizar y mitigar riesgos potenciales; por esta razón las organizaciones deben planificar e implementar acciones para afrontar riesgos y oportunidades que permitan incrementar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y a su vez alcanzar los objetivos deseados previniendo efectos negativos sobre los resultados. (pág. 10)

2.4.4.6 Requisitos

La (Organización Internacional de Normalización, 2015) en la ISO 9001:2015 plantea ciertos requisitos en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad:

- **Contexto de la Organización**

El contexto de la organización se refiere a todas las situaciones tanto internas como externas que al ser determinadas ayudan al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad y a la sostenibilidad de la organización.

- **Liderazgo**

Hace referencia a que la alta gerencia de la organización este comprometida con el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad propuesto asumiendo y otorgando responsabilidades, estableciendo políticas y objetivos de calidad y promoviendo la mejora enfocándose en la satisfacción del cliente

- **Planificación**

La organización debe planificar sus acciones o procesos de manera que se puedan lograr los resultados propuestos en el Sistema de Gestión de

Calidad; previniendo o reduciendo los riesgos y buscando nuevas oportunidades de mejora.

- **Apoyo**

Este requisito abarca todos los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad; considerándose como recursos tanto el ámbito económico y personal. Además, influye la comunicación interna y externa que debe ser clara y oportuna, y debidamente documentada que permita determinar la efectividad del Sistema.

- **Operación**

La operación se refiere a la planificación, implementación y control de los procesos necesarios para la fabricación de los productos y prestación de servicios.

- **Evaluación del desempeño**

Mide la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad a través de la satisfacción del cliente, análisis y evaluación de información referente a los productos y servicios brindados y por medio de las auditorías internas que van de la mano con la revisión continua de la alta dirección.

- **Mejora**

Con la finalidad de cumplir con las necesidades de los clientes, la empresa debe determinar e implementar acciones que permitan corregir o prevenir las no conformidades, llevando así a la organización a la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

2.5. Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad

2.5.1 Definición

“Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de la auditoría.” (Organización Internacional de Normalización, 2015, pág. 49)



2.5.2 ISO 19011:2011 – Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión

2.5.2.1. Definición

Esta norma no se basa en establecer requisitos, sino de proveer de una guía para desarrollar un programa de auditoría, tanto sobre la planeación y realización de una auditoría al sistema de gestión como en la evaluación de la competencia del auditor y su equipo. (Organización Internacional de Normalización, 2011, pág. 8)

2.5.2.2. Importancia

Esta norma es importante ya que ayuda a las empresas y organizaciones realizar auditorías internas o externas a los sistemas de gestión o para manejar un programa de auditoría en general. (Organización Internacional de Normalización, 2011, pág. 8)

2.5.2.3. Fases

Según la (Organización Internacional de Normalización, 2011) en la ISO 19011:2011 y (Organización Internacional de Normalización, 2015) en la ISO 9001:2015, describe el proceso a aplicar en la Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad empleando el ciclo de Deming – PHVA es el siguiente:

Planificar – Fase inicial o de preparación

La fase de planificación dentro del ciclo de Deming hace referencia al inicio de la auditoría y la preparación de actividades que se detallan:

2.5.2.3.1. Inicio de la auditoría

Se debe realizar un contacto inicial con la parte auditada para familiarizarse con la misma con el fin de conocer información general de la empresa y llegar a un acuerdo con la misma sobre la realización de la auditoría en términos de cooperación, tiempo y recursos.

Con el primer acercamiento con los auditados se pretende determinar la viabilidad de la auditoría acorde a la información preliminar otorgada para



establecer un nivel de confianza razonable sobre los objetivos de la auditoría.

2.5.2.3.2. Preparación de actividades de auditoría

Dentro de esta fase se recopila y analiza toda la información relevante para así poder establecer las actividades o procesos de auditoría que contengan la técnica de muestreo y el riesgo estimado para establecer una visión global del proceso en el plan de auditoría.

El plan de auditoría debe contener: objetivos, alcance, criterios a utilizar, cronograma, métodos de recopilación de evidencia, roles del equipo auditor y los recursos necesarios.

Hacer – Fase Intermedia o de Ejecución

Según el ciclo de Deming la segunda fase abarca la ejecución de las actividades de auditoría:

2.5.2.3.3. Realización de las actividades de auditoría

Esta etapa lleva a cabo todas las actividades definidas en la etapa anterior, previo a una reunión de apertura que llevará un registro de asistencia en la que se da a conocer el plan de auditoría a las partes intervinientes en el examen y asegurar la cooperación durante la ejecución del mismo; además de presentar al equipo auditor que llevará a cabo todas las actividades planteadas.

Dentro de esta etapa se recopila información que sirva de sustento para la ejecución de las actividades que constan en el plan de auditoría; la comunicación es un factor clave dentro de la ejecución del examen ya que facilita el intercambio de información y se la debe hacer durante todo el proceso y de manera periódica; cabe recalcar que si se encuentra alguna falencia representativa se debe comunicar inmediatamente al ente auditado;



se puede además modificar el plan de auditoría con el fin de mitigar los riesgos.

La información recolectada debe ser verificada para poder utilizarla como evidencia de auditoría; para esto se realizan papeles de trabajo que refleje la realidad de la empresa; siendo uno de los principales documentos, las listas de verificación que mediante interrogantes relacionadas con el criterio aplicado de las normas ISO permiten comprobar el cumplimiento de los lineamientos estipulados; con todo esto el equipo auditor debe presentar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones sobre el examen; que serán expuestos en la reunión de cierre en la que asistirá el equipo auditor, la gerencia de la parte auditada y de ser el caso los responsables por las funciones o procesos que han sido auditados.

Verificar – Fase Final o de resultados

La fase de verificar dentro del ciclo de Deming trata sobre la preparación y distribución del reporte de auditoría y la finalización de la auditoría

2.5.2.3.4. Preparación y distribución del reporte de auditoría

En primer lugar, el jefe de equipo auditor debe preparar el reporte de auditoría en el que se detalle de manera precisa lo siguiente:

- Objetivos y alcance
- Identificación tanto del ente auditado como del equipo auditor
- Fechas y lugares de ejecución del examen
- Criterios de auditoría aplicados
- Hallazgos y evidencia respectiva
- Conclusiones
- Informe de cumplimiento de los criterios de auditoría

El reporte de auditoría deberá ser entregado en el tiempo acordado por las partes a los intervinientes mencionados en el plan de auditoría.



2.5.2.3.5. Finalización de la auditoría

La auditoría llega a su fin cuando todas las actividades programadas se ejecuten.

Actuar – Fase de seguimiento

En esta fase se indican las medidas que se pueden llevar acabo para llevar un control sobre las acciones posteriores al examen.

2.5.2.3.6. Realización de auditoría de seguimiento

El auditado debe dar información sobre la aplicación de las medidas correctivas, preventivas o de mejora que hayan surgido por la realización de la auditoría.



CAPÍTULO III

Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa Fideos Paraíso, período 2016

3.1. Inicio de la auditoría

3.1.1. Establecimiento del contacto inicial con el auditado

Nombre de la empresa Auditada: Empresa Fideos Paraíso

Nombre de la empresa Auditora: U&V Auditores.

En fecha 01 de marzo del 2018 se ha realizado una entrevista al Ing. Genaro Torres, Gerente General, para dar a conocer a breves rasgos el examen que se pretende realizar al Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Fideos Paraíso y a su vez recopilar información general referente a la misma y conocer las instalaciones de la empresa.

Para la correcta elaboración de la Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad se ha tomado en cuenta lo siguiente:

Responsabilidad del ente auditado

El ente auditado será responsable de poner a disposición del auditor toda la información solicitada como:

- Información estratégica
- Estados financieros
- Procesos productivos
- Documentos de respaldo
- Archivos y demás información que el auditor solicite

Así como también permitirá el acceso a las instalaciones y a su personal sin restricciones.



Responsabilidad del auditor

El auditor se compromete a realizar la auditoría al Sistema de Gestión de Calidad mediante la recopilación y análisis de la evidencia con la finalidad de emitir una opinión sobre la información encontrada.

Plazo

La auditoría se llevará a cabo en un plazo no mayor a cuatro meses, iniciando sus actividades el 05 de marzo del 2018, que incluye la presentación del informe final de resultados.

Objetivo de la auditoría:

Verificar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Fideos Paraíso, conforme al cumplimiento de los requisitos expuestos en la norma ISO 9001:2015, con la finalidad de proponer oportunidades de mejora que permitan a la empresa fortalecer su filosofía de administración.

Recursos

Cantidad	Detalle
Recursos Humanos	
1	Auditores
1	Supervisor
Recursos Materiales	
500	Hojas
5	Lápices
3	Esferos
4	Anillados
3	Carpetas
2	Computadoras

Equipo de trabajo


N°	Cargo	Nombres y Apellidos	Cédula
1	Auditor	Katherine Uguña	010561406-9

2	Auditor	Ma. Caridad Valdivieso	010514354-9
---	---------	------------------------	-------------

3.1.2. Determinar la viabilidad de la auditoría

Mediante la entrevista realizada al Gerente General podemos determinar que existe la disponibilidad y cooperación de la empresa Fideos Paraíso para acceder y recopilar la información necesaria para la ejecución de la Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad.

La ISO 19011:2011 nos describe el procedimiento para la realización de la auditoría al Sistema de Gestión de Calidad, para lo cual se aplica en primer lugar el Plan de Auditoría de conocimiento Preliminar de la empresa Fideos Paraíso.

<div><div>Plan de Auditoría Preliminar</div></div>			
Alcance: Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad a la empresa Fideos Paraíso año 2016		Período: 01 de enero del 2016 al 31 de diciembre del 2016	
Objetivo: Verificar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Fideos Paraíso.			
N°	Actividad	Observaciones	Referencia
1.	Contacto inicial con el auditado		
1.1.	Preparación y validación de una entrevista abierta al Gerente General para conocer acerca de la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa. (Anexo 1)		PT001P
1.2.	Entrevista al Gerente General de la empresa Fideos Paraíso para conocer acerca de la estructura del		PT001P

	Sistema de Gestión de Calidad que maneja la empresa y obtener información sobre los diferentes procesos ligados a este sistema.		
1.3.	Análisis de la información receptada en la entrevista.		PT001P
2.	Visita a las instalaciones de la empresa Fideos Paraíso.		
2.1.	Observación de la infraestructura de la empresa tanto de la parte administrativa como operativa sobre la distribución física de los diferentes departamentos.		PT002P
2.2.	Flujograma de los procedimientos de la empresa para la distribución de sus productos y su interrelación con los demás departamentos.		PT003P
2.3.	Observación de la relación interdepartamental y elaboración de un mapa de procesos.		PT004P
3.	Recopilación de información interna.		
3.1.	Comprobación con la Gerencia General sobre los antecedentes históricos de la empresa y su giro de negocio actual para poseer un conocimiento global de la misma.		PT005P
3.2.	Comprobación con la Gerencia General sobre la misión, visión, objetivos, valores, principios, FODA y políticas de la empresa Fideos Paraíso y análisis de su estructura.		PT005P

3.3.	Comprobación a la Gerencia General sobre la estructura orgánica y funcional de la empresa Fideos Paraíso para determinar las líneas de autoridad dentro de la empresa.		PT005P
3.4.	Entendimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Fideos Paraíso para evaluar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015		PT006P
4. Manejo de la información			
4.1.	Preparación y validación de una entrevista al Gerente de Calidad para obtener información sobre el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa y del manejo de la información. (Anexo 2)		PT007P
4.2.	Entrevista al Gerente de Calidad de la empresa Fideos Paraíso para obtener información del Sistema de Gestión de Calidad y del sistema de registros y documentos que maneja la misma.		PT007P
4.3.	Análisis de los resultados de la entrevista efectuada al Gerente de Calidad.		PT007P
4.4.	Análisis de informes de Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad previos y de las acciones de mejora sobre los hallazgos encontrados.	Informe de Calidad Interno al 09 de Febrero del 2017	PT008P

Elaborado por: Caridad Valdivieso

Fecha: 07 de marzo del 2018

Supervisado por: Katherine Uguña

Fecha: 08 de marzo del 2018


4.1. Preparación de actividades de la Auditoría al SGC.

4.1.1. Revisión de documentos en preparación para la auditoría

La ISO 19011:2011 plantea recopilar toda la información inicial que permita obtener conocimiento general de la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Fideos Paraíso, para lo cual se realizan las actividades expuestas en el Plan de Auditoría Preliminar que se encuentran en el Anexo 3 - Papeles de trabajo de conocimiento preliminar de la empresa Fideos Paraíso correspondiente al “Plan de Auditoría Preliminar” que contiene los papeles de trabajo del PT001P al PT007P.

4.1.2. Preparación del plan de auditoría

Según la ISO 19011:2011 en la siguiente etapa del examen se elabora el plan de auditoría en el que se detallan las actividades de auditoría enfocadas a la recolección de evidencia con el tiempo estimado, tiempo utilizado y su respectivo responsable.

 Plan de Auditoría	
Alcance: Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad a la empresa Fideos Paraíso año 2016	Período: 01 de enero del 2016 al 31 de diciembre del 2016
Objetivo General: Verificar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Fideos Paraíso.	
1. Contexto de la organización	
Objetivo específico: Verificar el cumplimiento de objetivos del Sistema de Gestión de Calidad con respecto a la planificación estratégica y evaluación	

del producto.

Nº	Actividad	Tiempo estimado	Tiempo utilizado	Responsable	Referencia
1.1	Indagación al Gerente de Calidad sobre el alcance al Sistema de Gestión de Calidad. (Anexo 4)	2 Horas	2 Horas	Caridad Valdivieso	PT009E

2. Liderazgo

Objetivo específico: Evaluar el compromiso de la alta gerencia con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Nº	Actividad	Tiempo estimado	Tiempo utilizado	Responsable	Referencia
2.1	Constatación con la Gerencia General de informes sobre la eficacia de los procesos y análisis de la contribución de éstos para la planificación de las políticas y objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.	1 Hora	1 Hora	Caridad Valdivieso	PT010E

2.2	Entrevista al azar a un vendedor de la empresa sobre el compromiso de la Gerencia con respecto al estudio de satisfacción al cliente. (Anexo 5)	1 Hora	1 Hora	Katherine Uguña	PT0111E
2.3	Constatación de las políticas de calidad que maneja la empresa y análisis de la relación con los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.	2 Horas	2 Horas	Caridad Valdivieso	PT012E
2.4	Constatación del manual de funciones y comprobación al azar con dos empleados de diferentes cargos sobre el conocimiento de las funciones que	3 Horas	4 Horas	Katherine Uguña	PT013E

	deben desempeñar.				
3. Planificación Objetivo específico: Determinar si la empresa emplea una planificación estructurada para mitigar riesgos y detectar oportunidades de mejora.					
Nº	Actividad	Tiempo estimado	Tiempo utilizado	Responsable	Referencia
3.1	Entrevista al Gerente General acerca del método empleado para el proceso de planificación. (Anexo 6)			Katherine Uguña	PT014E
3.2	Entrevista al Gerente General acerca de la manera en la que detectan los riesgos para mejorar el Sistema de Gestión de Calidad. (Anexo 6)	2 Horas	2 Horas	Katherine Uguña	PT014E
3.3	Constatación con el Gerente de Calidad sobre los objetivos de	2 Horas	1 Hora	Katherine Uguña	PT015E

	calidad y de la manera que se han planificado alcanzarlos.				
3.4	Indagación al Gerente General sobre los planes de acción propuestos para enfrentar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad. (Anexo 6)	1 Hora	1 Hora	Katherine Uguña	PT014E

4. Apoyo

Objetivo Específico: Determinar si la empresa cuenta con los recursos materiales y personales necesarios para cumplir con los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad

Nº	Actividad	Tiempo estimado	Tiempo utilizado	Responsable	Referencia
4.1	Constatación física en las instalaciones de la empresa para determinar la existencia de los recursos materiales suficientes	3 Horas	3 Horas	Caridad Valdivieso	PT016E

	para el desarrollo óptimo de sus actividades.				
4.2	Constatación física para determinar si la infraestructura y medios informáticos permiten el normal funcionamiento de la empresa.	4 Horas	3 Horas	Katherine Uguña	PT017E
4.3	Observación del ambiente laboral percibido tanto en el área administra como de producción.	5 Horas	3 Horas	Katherine Uguña	PT018E
4.4	Constatación y análisis del proceso de producción.	5 Horas	3 Horas	Caridad Valdivieso	PT019E
4.5	Comprobación de las capacitaciones realizadas a los empleados y análisis de su relación con el	1 Hora	1 Hora	Caridad Valdivieso	PT020E

	Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.				
4.6	Comprobación con Gerencia sobre los formatos que manejan la empresa para la comunicación interna y externa.	2 Horas	2 Horas	Caridad Valdivieso	PT021E
4.7	Observación sobre el acceso del personal al sistema informático que maneja la empresa.	1 Hora	1 Hora	Katherine Uguña	PT017E
5. Operación Objetivo específico: Determinar si la empresa planifica, ejecuta y controla los procesos productivos.					
Nº	Actividad	Tiempo estimado	Tiempo utilizado	Responsable	Referencia
5.1	Inspección física de los productos elaborados para conocer el	2 Horas	3 Horas	Katherine Uguña	PT022E

	cumplimiento de los requisitos legales para su expendio.				
5.2	Comprobación con el Gerente de Calidad sobre el uso de indicadores que determinen la capacidad productiva de la empresa.	3 Horas	1 Hora	Katherine Uguña	PT023E
5.3	Entrevista al Gerente de Calidad para conocer sobre el seguimiento que se realiza a los cambios de requerimientos de los clientes. (Anexo 4)	2 Horas	2 Horas	Caridad Valdivieso	PT024E
5.4	Comprobación con el Gerente de Calidad sobre los procesos de diseño y desarrollo para la producción y	3 Horas	2 Horas	Caridad Valdivieso	PT025E

	comercialización de los productos.				
5.5	Comprobación en el departamento de producción si la empresa establece con anterioridad los requisitos necesarios para la elaboración de sus productos.	2 Horas	1 Hora	Katherine Uguña	PT026E
5.6	Observación de los controles realizados al personal de producción para verificar su cumplimiento con relación al proceso productivo.	3 Horas	2 Horas	Katherine Uguña	PT027E
5.7	Entrevista al Gerente de Calidad sobre los análisis de calidad del producto	2 Horas	2 Horas	Caridad Valdivieso	PT028E

	realizados previo a su distribución. (Anexo 4)				
5.8	Indagación al Gerente General sobre la existencia de bienes de proveedores bajo su custodia y si es así de qué manera se realiza el control de los mismos. (Anexo 6)	3 Horas	1 Hora	Katherine Uguña	PT029E
5.9	Inspección de los medios que emplea la empresa para la preservación de sus productos.	2 Horas	3 Horas	Caridad Valdivieso	PT030E
5.1 0	Entrevista al Gerente de Calidad sobre los procedimientos que se realizan a los productos catalogados	2 Horas	2 Horas	Caridad Valdivieso	PT031E

	como no conformes. (Anexo 4)				
5.1 1	Comprobación en el Departamento de producción sobre la documentación referente al control de inventario dentro de producción	1 Hora	1 Hora	Katherine Uguña	PT032E

6. Evaluación del desempeño

Objetivo específico: Verificar si Fideos Paraíso realiza evaluaciones de desempeño.

Nº	Actividad	Tiempo estimado	Tiempo utilizado	Responsable	Referencia
6.1	Indagación al Gerente General si la empresa maneja indicadores de gestión y análisis de su aplicación. (Anexo 6)	3 Horas	1 Hora	Katherine Uguña	PT033E
6.2	Constatación de documentos en los que se	3 Horas	1 Hora	Katherine Uguña	PT034E

	detalle la planificación de auditorías internas establecidas por la empresa.				
<p align="center">7. Mejora</p> <p>Objetivo específico: Determinar si la empresa implementa acciones correctivas que permita la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.</p>					
Nº	Actividad	Tiempo estimado	Tiempo utilizado	Responsable	Referencia
7.1	Constatación de las evaluaciones de mejora sobre las acciones correctivas tomadas sobre los productos catalogados como no conformes.	2 Horas	2 Horas	Katherine Uguña	PT035E
7.2	Comprobación de los documentos de análisis sobre la conveniencia, adecuación y eficacia del	2 Horas	1 Hora	Caridad Valdivieso	PT036E

Sistema de Gestión de Calidad.					
			Elaborado por: Katherine Uguña Fecha: 22 de marzo de 2018 Supervisado por: Caridad Valdivieso Fecha: 26 de marzo de 2018		

Parte primordial de la realización de la auditoría al Sistema de Gestión de Calidad es el desarrollo de las listas de verificación que permite sintetizar el cumplimiento de los criterios establecidos en la ISO 9001:2015, de manera que facilite detectar las conformidades y no conformidades del examen y plantear las conclusiones y recomendaciones respectivas.

4.1.3. Sistema de Calificación de las listas de Verificación

Para la realización de las listas de verificación, se determina un Sistema de Calificación que se aplicará en las mismas, se establece los criterios de ponderación para cada uno de los requisitos que menciona la norma ISO 9001:2015 con los pesos asignados de acuerdo a su importancia y realidad empresa.

Las justificaciones sobre los pesos asignados para la elaboración de las listas de verificación se realizarán: primero a los requisitos generales sobre 100% y a los prerrequisitos de igual manera para que posterior a esto se pueda realizar una ponderación y determinar la calificación de cada requisito y del Sistema de Gestión de Calidad en general.

Los parámetros evaluados en cada pregunta se detallarán en las listas de verificación, realizando una calificación conjunta para casos que abarquen dos o más preguntas por cada prerrequisito efectuando un promedio de dichas calificaciones ya que a todas las preguntas de cada prerrequisito se le asigna el mismo nivel de importancia.



Los numerales que anteceden a los requisitos hacen referencia a los empleados por la norma ISO 9001:2015 sobre los criterios de aplicabilidad para un eficaz Sistema de Gestión de Calidad.



Tabla 2: Ponderación y justificación para los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad

REQUISITOS	PESO	JUSTIFICACIÓN
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	20%	Definir el contexto de la organización es el pilar fundamental sobre el cual se desarrolla la empresa, considerado como su punto de partida, a dónde pretende ir, qué quiere alcanzar y cómo lo va a lograr.
4.1. Conocimiento de la organización y de su contexto	30%	De esta manera la empresa analiza y establece su capacidad y la manera de lograr los objetivos para satisfacer a sus clientes internos y externos, evaluando la existencia de la planificación estratégica.
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	25%	Establece las características solicitadas por los clientes y la manera de alcanzarlas, siendo complemento del análisis realizado en el apartado anterior
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	20%	Es un prerequisite complementario a los dos precedentes que define el enfoque del Sistema de Gestión de Calidad para determinar la conformidad de los productos y servicios e incrementar la satisfacción del cliente
4.4. Sistema de gestión de la	25%	Define como establecer, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad,



calidad y sus procesos		evaluando los inputs, outputs y su interrelación en cada proceso
5. LIDERAZGO	10%	La cantidad de personal que maneja la empresa y la comprensión de que el compromiso no corresponde solamente a la alta gerencia con respecto al cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, sino compromete a todos los involucrados en la organización.
5.1. Liderazgo y compromiso	40%	Se mide el desenvolvimiento de la alta dirección con respecto al Sistema de Gestión de Calidad, enfocándose en el compromiso y dirección con respecto a la satisfacción del cliente como uno de los ejes del Sistema de Gestión de Calidad
5.2. Política	30%	La política tiene relación directa con el contexto de la organización y es reflejo del liderazgo y compromiso de la dirección, evaluando la existencia y socialización de las políticas de calidad.
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	30%	Forma parte de la gestión de la alta dirección el otorgar responsabilidades que permita alcanzar resultados previstos.



6. PLANIFICACIÓN		15%	Uno de los pilares del Sistema de Gestión de Calidad es el pensamiento basado en riesgos que define las acciones y evaluaciones de las mismas que permitan cumplir con los objetivos al Sistema de Gestión de Calidad.
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	40%	Está ligado estrechamente con el contexto de la organización, ya que a través de esta se permite detectar riesgos y oportunidades de la empresa.	
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	40%	Los objetivos están vinculados a las políticas de calidad, verificando su aplicación y actualización permanente.	
6.3. Planificación de los cambios	20%	Se realiza cuando la organización determina hacer cambios en el Sistema, siendo de aplicación ocasional.	
7. APOYO		10%	La asignación del 10% obedece a la cantidad de recursos materiales y personales que maneja; además del espacio físico que posee.
7.1. Recursos	30%	Evalúa la disponibilidad de recursos (materiales, personas, infraestructura, ambiente) que permita la consecución de objetivos	



7.2. Competencia	10%	Determina las capacidades y habilidades del personal que labora en las empresas según su cargo, considerando que las funciones que se deben suplir en su mayoría no requieren de una especialización académica avanzada.
7.3. Toma de conciencia	15%	Mide el compromiso de los trabajadores por lograr los objetivos planteados por la organización.
7.4. Comunicación	15%	Es una herramienta fundamental dentro de la organización porque permite la planificación y aplicabilidad del Sistema de Gestión de Calidad evitando así los reprocesos
7.5. Información documentada	30%	Es primordial porque permite tener un registro y evidencia de los procesos y acciones tomadas.
8. OPERACIÓN	20%	Comprende todos los procesos operativos que permiten ofertar al cliente los productos y servicios para cumplir con sus expectativas.
8.1. Planificación y control	20%	



operacional		Permite planificar y controlar todos los procesos considerando la mitigación de los riesgos.
8.2. Requisitos para los productos y servicios	15%	Determina la capacidad que posee la empresa para hacer frente a los productos a ofertar, analizando el control del stock.
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios	5%	Asegura el diseño y desarrollo de productos; sin embargo, se debe considerar que la empresa además de su producción, comercializa.
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	15%	Permite tener control del suministro por parte productos por parte de los proveedores, tomando en consideración que los mismos son indispensables para garantizar la calidad a los clientes
8.5. Producción y provisión del servicio	20%	Mide la calidad del producto destinado a la satisfacción del cliente desde el requerimiento de producción hasta realizar actividades posteriores a la entrega.
8.6. Liberación de los productos y servicios	10%	Evalúa el cumplimiento de las disposiciones planificadas para la producción y comercialización
8.7. Control de las salidas no	15%	



conformes		Permite identificar el estado de los productos terminados y tomar decisiones con respecto a los resultados.
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		Es parte primordial la evaluación del desempeño en la organización para 13% que la empresa pueda realizar una retroalimentación de todos los procesos.
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	35%	Permite evaluar la satisfacción del cliente con respecto a los resultados obtenidos dentro de la producción y comercialización
9.2. Auditoría Interna	35%	Permite determinar la importancia de los procesos, detectar inconformidades e implementar acciones de mejora acerca del Sistema de Gestión de Calidad de manera periódica según la necesidad de la empresa, siendo un requisito indispensable dentro del Sistema de Gestión de Calidad
9.3. Revisión por la Dirección	30%	Mide el compromiso de la gerencia con la implementación de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad con respecto a los resultados obtenidos.



10. MEJORA		Este parámetro constituye el complemento del requisito anterior que 12% permite determinar y seleccionar oportunidades de mejora para cumplir con los requisitos de los clientes internos y externos.
10.1. Generalidades	35%	Selecciona oportunidades de mejora para mantener y mejorar la Satisfacción del cliente para innovar y reorganizar la empresa.
10.2. No conformidad y acción correctiva	25%	Determina la reacción por parte de la empresa con la existencia de no conformidades dentro de sus procesos
10.3. Mejora continua	40%	Relación directa con las auditorías y evaluaciones realizadas a los procesos para determinar si hay necesidades y oportunidades de mejora.

Elaboración: Propia

Fuente: (Organización Internacional de Normalización, 2015) & Autoras

Los rangos que permiten establecer una calificación del grado de cumplimiento de la empresa Fideos Paraíso con relación a la Norma ISO 9001:2015 se reflejan en la siguiente tabla:

Tabla 3: Rango y criterio de Calificación para las Listas de Verificación

RANGO	CALIFICACIÓN	CRITERIO
80 - 100	Conformidad	Cuando la empresa cumple con todos los requisitos o poseen errores de forma que pueden ser corregidos al corto plazo sin que comprometa la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
56 – 79	Observación	Cumple con los requisitos sin embargo poseen deficiencias referente a la aplicación y documentación de los mismos; pueden ser corregidas a corto o largo plazo pero no comprometen la continuidad de los procesos.
0 – 55	No Conformidad	No cumple con los requisitos y se deben tomar acciones correctivas urgentes para implantar un Sistema de Gestión de Calidad eficaz

Elaboración: Propia

Fuente: Autoras

4.2. Realización de las actividades de auditoría

4.2.1. Recolección y verificación de información

Conforme a la ISO 19011:2011 se debe ejecutar los procedimientos detallados en el plan de auditoría precedente, con este fin se han elaborado papeles de trabajo que se encuentran en el Anexo 7 – Papeles de trabajo de la empresa Fideos Paraíso correspondiente al “Plan de Auditoría” del papel PT008E al PT035E que contienen la evidencia necesaria para determinar las conformidades y no conformidades del Sistema de gestión de Calidad; y además, que faciliten proporcionar recomendaciones alineadas a la ISO 9001:2015.



LISTAS DE VERIFICACIÓN

NOMBRE DE LA EMPRESA: FIDEOS PARAÍSO

NOMBRE DE LA AUDITORÍA: AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016 AL 31 DE DICIEMBRE 2016

LV001

1/27

PREGUNTA	NUMERAL DE LA NORMA	PARÁMETROS	CALIFICACIÓN / 100%	PONDERACIÓN DE ACUERDO AL PESO	OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
Conocimiento de la organización y de su contexto					
¿La empresa ha establecido dentro de su contexto interno y externo una planificación estratégica?	ISO 9001, 4.1	Misión, Visión, Políticas, Objetivos, FODA, Principios, Valores y Contexto interno y externo	20%	6.00%	La empresa no posee un plan estratégico que englobe todos los componentes del mismo, solo se centra en la redacción de la misión, visión, valores, FODA y



					principios..	LV001 2/27
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas						
¿Existen estudios de mercado para conocer y de esta manera cumplir con las expectativas de los clientes?	ISO 9001, 4.2	Análisis de satisfacción al cliente y proveedores.	30%	7.50%	Únicamente maneja un sondeo con los clientes de la aceptación o no de los productos y se maneja un buzón de quejas y sugerencias.	
Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad						
¿La empresa ha analizado el alcance del Sistema de Gestión de Calidad?	ISO 9001, 4.3	Cuestiones internas y externas, requisitos de partes interesadas y productos y servicios	100%	20,00%		
Sistema de gestión de la calidad y sus procesos						
¿La empresa ha establecido e implantado un Sistema de Gestión	ISO 9001, 4.4.1	Determinar inputs y outputs, secuencia de procesos recursos y	100%	65,00%	16,25%	LV001 3/27



de Calidad?		responsabilidades				
¿Se tiene documentación con relación a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad?	ISO 9001, 4.4.2	Respaldo documentario del Sistema de Gestión de Calidad	30%			Respaldo documentario faltante de procesos como flujogramas de procesos, rendición de cuentas, indicadores de Gestión aplicados, análisis de riesgos.
TOTAL					49.75%	
5. LIDERAZGO						
Liderazgo y compromiso						
¿La Gerencia emite informes de rendición de cuentas con respecto a la eficacia de los procesos?, si lo hace; ¿esto beneficia para	ISO 9001, 5.1.1	Rendición de cuentas, políticas y objetivos de calidad, enfoque en procesos y pensamiento basado en riesgos	0%	30.00%	12,00%	La alta gerencia no cumple con su obligación de rendir cuentas sobre la eficacia del Sistema de Gestión de



establecer políticas, objetivos y destinar los recursos necesarios?						Calidad, ni posee una evaluación basada en riesgos sobre todos los procesos.
¿La Gerencia evalúa las necesidades del cliente para brindar de mejor manera sus productos y servicios, es decir para cumplir con las expectativas del mismo?	ISO 9001, 5.1.2	Determinar, comprender y cumplir los requisitos de los clientes y legales aplicables; considerar riesgos y oportunidades; y, enfoque en el incremento de la satisfacción al cliente	60%			No posee estructuras de estudio de mercado, únicamente se realizan sondeos de aceptación.
Política						



¿La empresa ha implementado políticas de calidad?	ISO 9001, 5.2.1	Establecimiento, implementación y mantenimiento de políticas de calidad que sirvan de referencia para el establecimiento de objetivos	80%	85,00%	25.50%	Las políticas de calidad empleadas por la empresa no son suficientes para cumplir con los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad propuestos por la empresa
¿La empresa socializa las políticas o parámetros de calidad?	ISO 9001, 5.2.2	Información documentada, comunicada, entendida y aplicada por el personal	90%			
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización						
¿La empresa dispone de un manual de funciones y ha sido socializado con todo el personal?	ISO 9001, 5.3	Definición, socialización y entendimiento de responsabilidades y	100,00%	30,00%		

LV001
5/27

LV001
6/27



		roles del personal				
TOTAL					67,50%	
6. PLANIFICACIÓN						
Acciones para abordar riesgos y oportunidades						
¿La Gerencia planifica en base a la información estratégica de la empresa y según los requerimientos de los clientes?	ISO 9001, 6.1.1	Planificación de acuerdo a la información estratégica y requerimientos del mercado	30%	30.00%	12,00%	La empresa no posee una planificación estratégica debidamente estructurada.
¿La Gerencia analiza los riesgos y planifica tomando en cuenta los mismos, para mejorar su Sistema de Gestión de Calidad?	ISO 9001, 6.1.2	Determinar e implementar acciones para mitigar riesgos y detectar oportunidades	30%			La empresa posee análisis de riesgos únicamente en el proceso productivo y no cubre todas las áreas
Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos						



¿La empresa ha implementado objetivos de calidad?	ISO 9001, 6.2.1	Implementación de objetivos de calidad: coherentes, medibles, comunicados y actualizados	100%	50,00%	20,00%	<div>LV001</div> <div>7/27</div>
¿Según los objetivos de calidad planteados la empresa planifica como alcanzarlos?	ISO 9001, 6.2.2	Planificación de objetivos: actividades, recursos, responsables, fechas y evaluaciones	0%			Solo se tiene estipulados los objetivos, pero no cómo alcanzarlos.
Planificación de los cambios						
¿La empresa posee planes de acción con respecto a la necesidad de implementar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad?	ISO 9001, 6.3	Propósito de cambios, consecuencias, recursos y responsabilidades	0,00%		0,00%	
TOTAL				32,00%		
7. APOYO						



Recursos						
¿La empresa proporciona los recursos necesarios para el desarrollo y mejora del Sistema de Gestión de Calidad?	ISO 9001, 7.1.1	Capacidades y limitaciones de recursos y recursos de proveedores externos	100%	99,17%	29,75%	<div>LV001</div> <div>8/27</div>
¿La empresa dispone del personal necesario para la optimización de sus procesos dentro de su Sistema de Gestión de Calidad?	ISO 9001, 7.1.2	Cantidad de personal óptimo	100%			
¿La empresa posee el espacio físico, instalaciones y medios informáticos óptimos y necesarios para el desarrollo normal de sus	ISO 9001, 7.1.3	Infraestructura, equipos, recursos, transporte y tecnología	95%			



LV001
9/27



consideración las normas aplicables para su giro del negocio y se adaptan al entorno cambiante?						<div>LV001</div> <div>10/27</div>
Competencia						
¿La Gerencia realiza selección de personal, analizando sus capacidades y competencias con relación a las necesidades de la empresa?	ISO 9001, 7.2	Procesos de selección de personal	100%	100,00%	10,00%	
¿La empresa realiza capacitaciones constantes para mejorar el desempeño de su personal?	ISO 9001, 7.2	Capacitaciones realizadas al personal	100%			



Toma de conciencia						
¿El personal conoce sobre las políticas y objetivos de calidad de la empresa y tiene una actitud comprometida hacia ella?	ISO 9001, 7.3	Conocimiento de las políticas y objetivos de la empresa y su contribución e implicaciones con respecto al Sistema de Gestión de Calidad	100%	15,00%		<div>LV001</div> <div>11/27</div>
Comunicación						
¿La empresa mantiene un sistema de comunicación que es de conocimiento y de uso del personal?	ISO 9001, 7.4	Líneas de autoridad que contengan: qué, cuándo, a quién, cómo y a quién comunicar.	60%	9.00%		Si mantiene un sistema de información, sin embargo, en su mayoría es informal y de manera verbal, no se posee documentación.
Información documentada						
¿La empresa documenta la información necesaria para el desarrollo óptimo del Sistema de Gestión	ISO 9001, 7.5.1	Documentación del sistema de comunicación	30%	53.33%	16,00%	La empresa no documenta la totalidad de la información referente al sistema de gestión de



de Calidad?						calidad.	<div>LV001</div> <div>12/27</div>
¿La empresa maneja un formato para la comunicación interna y externa?	ISO 9001, 7.5.2	Formatos, identificación y descripción y medios de soporte de formatos de comunicación.	30%			Aplica a documentación relacionada únicamente al área productiva	
¿La empresa maneja claves de acceso y de seguridad para la difusión y utilización de la información interna y externa?	ISO 9001, 7.5.3	Información disponible, idónea y protegida.	100%				
TOTAL					79.75%		
8. OPERACIÓN							
Planificación y control operacional							



¿La empresa realiza un análisis del mercado (oferta – demanda) para la provisión adecuada de sus productos?	ISO 9001, 8.1	Determinación de requisitos, recursos y procesos.	35%	7,0%	Planificación de producción mediante las órdenes de requerimiento de producción	<div>LV001</div> <div>13/27</div>
Requisitos para los productos y servicios						
¿La empresa da a conocer al cliente información referente a sus productos de manera oportuna, además es receptivo con los requerimientos, sugerencias y quejas de los mismos?	ISO 9001, 8.2.1	Proporcionar información, receptar quejas y sugerencias y obtener una retroalimentación	100%	100,00%	15,00%	
¿La empresa cumple con los requisitos legales para la elaboración y	ISO 9001, 8.2.2	Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios para el	100%			



comercialización de sus productos?		expendio de productos					<div>LV001</div> <div>14/27</div>
¿La empresa tiene la capacidad de cumplir con los requisitos de los clientes? Y ¿Cómo mide dicha capacidad?	ISO 9001, 8.2.3.1	Capacidad productiva y revisión del cumplimiento de los requisitos antes y posterior a la comercialización	100%				A través del nivel de ventas.
¿Se mantiene la información documentada acerca de los requerimientos y análisis de los mismos?	ISO 9001, 8.2.3.2	Documentación referente a los procesos de producción	100%				
¿Se realiza un seguimiento y monitoreo del cumplimiento de los cambios que se realicen en los requerimientos del cliente?	ISO 9001, 8.2.4	Documentación y comunicación al personal sobre los cambios en los requerimientos de los clientes	100%				Utiliza un registro de control de devoluciones y cambios en los requisitos



Diseño y desarrollo de los productos y servicios						LV001 15/27
¿La empresa tiene establecido un proceso de diseño y desarrollo tanto para la elaboración como para la comercialización de los productos?	ISO 9001, 8.3.2	Establecimiento, implementación y mantenimiento de un proceso de diseño y desarrollo de productos	0%			Producción y planificación en base a las órdenes de producción y pedidos de productos de comercialización.
¿Se establecen los requisitos previos a la elaboración y comercialización de los productos, considerando que los recursos pueden ser humanos, materiales y legales?	ISO 9001, 8.3.3	Requisitos, información, normas y consecuencias del proceso	100%	75,00%	3,75%	



¿Se mantiene controles y verificaciones del cumplimiento del proceso de diseño y desarrollo planteado por la empresa?	ISO 9001, 8.3.4	Control de los resultados a lograr, verificaciones y acciones correctivas.	100%			<div> LV001 16/27 </div>
¿Se analizan que los productos cumplan con los requisitos establecidos en la planificación?	ISO 9001, 8.3.5	Requisitos apropiados para la aceptación de los productos	100%			
Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente						
¿Se mantiene un control sobre los productos y servicios brindados por los proveedores, considerando como tales la materia prima y los productos de	ISO 9001, 8.4.1	Determina criterios para la selección y evaluación de proveedores	100%	90,00%	13,50%	En base a los precios, calidad, y facilidades de pago.



comercialización?							<div>LV001</div> <div>17/27</div>
¿La empresa realiza algún tipo de evaluación y selección de proveedores, con el fin de que dichos productos y servicios suministrados no afecten al Sistema de Gestión de Calidad de la empresa?	ISO 9001, 8.4.2	Evaluación y selección y documentación adecuada de proveedores	70%				Documentación de cotizaciones de proveedores de productos de comercialización inexistente.
¿La empresa analiza sus requerimientos antes de entregárselos a sus proveedores?	ISO 9001, 8.4.3	Comunicación de requisitos a los proveedores conforme los procesos a ejecutarse	100%				
Producción y provisión del servicio							



¿El personal cumple con el manual de funciones, tomando en consideración las instrucciones de trabajo y la utilización apropiada de los recursos?	ISO 9001, 8.5.1	Distribución de actividades, y recursos necesarios referente al proceso productivo	60%	92,00%	18,40%	<div>LV001</div> <div>18/27</div> <p>Si cumplen, pero existe duplicidad de funciones.</p>
¿Se verifica que los productos elaborados cumplan con los requisitos de seguimiento antes de su comercialización?	ISO 9001, 8.5.2	Verificación del cumplimiento de los requisitos de outputs previo a su distribución	100%			
¿Se posee las condiciones adecuadas para la preservación de los productos?	ISO 9001, 8.5.4	Manipulación, control de contaminación, embalaje, almacenamiento y transporte del producto.	100%			



¿La empresa maneja algún tipo de garantía posterior a la entrega de sus productos?	ISO 9001, 8.5.5	Requisitos legales, consecuencias no deseadas, vida útil, requisitos del cliente, comunicación y retroalimentación.	100%			<div>LV001</div> <div>19/27</div>
¿Se maneja documentación que respalden los controles y responsables de asegurar la continuidad de la producción?	ISO 9001, 8.5.6	Documentación de cambios en la producción, resultados y responsables de autorización.	100%			
Liberación de los productos y servicios						
¿Sobre el control de los productos existen documentos, que respalden su verificación y la responsabilidad del personal encargado?	ISO 9001, 8.6	Implementación de disposiciones para cada etapa de producción y verificación del cumplimiento de los	100%	100,00%	10,00%	



LV001

20/27

		requisitos.				
¿La empresa maneja documentación relación al control de inventarios?	ISO 9001, 8.6	existencia y aplicabilidad de control de inventarios	100%			La empresa maneja un control de inventarios bajo el método PEPS
Control de las salidas no conformes						
¿La empresa maneja algún tipo de control sobre los productos catalogados como no conformes para su expendio?, si es así ¿cómo se maneja ese control?	ISO 9001, 8.7.1	Identificación, control y acciones sobre los productos no conformes	100%	100,00%	15,00%	Realizan la separación de los productos para ser analizados; manejan dos acciones el reproceso o la venta al costo.



¿Se posee un respaldo documental sobre las acciones tomadas con respecto a los productos que no cumplen los requerimientos de producción?	ISO 9001, 8.7.2	Información documentada sobre las acciones tomadas con respecto a los productos no conformes	100%			<div>LV001</div> <div>21/27</div> <div>Rastreo de producción y nivel de desperdicio del proceso.</div>
TOTAL			82.65%			
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
Seguimiento, medición, análisis y evaluación						
¿La empresa maneja métodos de evaluación de desempeño y eficacia de sus operaciones?	ISO 9001, 9.1.1	Métodos de evaluación y cómo realizarlo	0%	10,00%	3.50%	
¿Posee respaldo sobre dicha evaluación?	ISO 9001, 9.1.1	Información documentada sobre las evaluaciones de desempeño realizadas	0%			



¿La empresa maneja algún tipo de evaluación relacionada a la satisfacción del cliente?, de ¿qué manera lo realiza?	ISO 9001, 9.1.2	Seguimiento a las percepciones de los clientes sobre los productos y servicio ofrecido	25%			No se hace un seguimiento para conocer la satisfacción del cliente, únicamente se maneja un buzón de quejas y reclamos de los mismos.
¿Se realiza análisis sobre los resultados obtenidos en las evaluaciones tanto internas como externas?, como por ejemplo indicadores de satisfacción del cliente e indicadores de gestión.	ISO 9001, 9.1.3	Conformidad de los productos, grado de satisfacción del cliente, eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, desempeño de proveedores.	15%			Realiza únicamente análisis de calidad de los productos.
Auditoría Interna						

LV001
22/27



¿La empresa realiza auditorías internas para recaudar información sobre el funcionamiento del sistema de gestión de calidad?	ISO 9001, 9.2.1	Planificar, establecer, implementar y mantener programas de auditorías internas	0%	26,67%	9.33%	Solo existe una auditoría de calidad realizada en Febrero de 2017.
¿La empresa ha cumplido con las recomendaciones estipuladas en auditorías anteriores?	ISO 9001, 9.2.1	Evidenciar los resultados en la empresa con los cambios realizados	80%			No se han registrado el cumplimiento en la totalidad de las recomendaciones estipuladas en el informe.
¿Posee una planificación para la realización de auditorías internas?	ISO 9001, 9.2.2	Información documentada sobre la planificación de auditorías internas	0%			
Revisión por la Dirección						
¿La Gerencia realiza periódicamente análisis del Sistema de Gestión	ISO 9001, 9.3.1	Conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la	0%	0,00%	0,00%	



de Calidad?		planificación estratégica					<div>LV001</div> <div>24/27</div>
¿La Gerencia planifica y realiza la evaluación al Sistema de Gestión de Calidad en base a los resultados y cambios obtenidos en la ejecución de la misma?	ISO 9001, 9.3.2	Análisis de inputs y outputs relacionados al sistema de gestión de calidad, relacionado al desempeño de los procesos, adecuación de recursos, oportunidades de mejora y acciones correctivas	0%				
¿Con los resultados obtenidos de la evaluación la empresa realiza acciones correctivas?	ISO 9001, 9.3.3	Respaldo documentario de los resultados obtenidos con la aplicación de acciones correctivas	0%				
TOTAL					12.83%		



10. MEJORA							LV001
Generalidades							25/27
¿La empresa detecta e implementa oportunidades de mejora para cumplir con las expectativas del cliente?	ISO 9001, 10.1	Mejorar productos y servicios, prevenir y corregir efectos no deseados y mejorar el desempeño	80%	80,00%	28,00%	No se posee un análisis de riesgo que permita implementar acciones preventivas y correctivas que disminuyan los reprocesos	
No conformidad y acción correctiva							
¿En la existencia de una NO conformidad la empresa toma las decisiones adecuadas para controlar la situación presentada?, como por ejemplo una queja del cliente	ISO 9001, 10.2.1	Análisis de la No conformidad, acciones correctivas pertinentes	100%	61.67%	15.42%	Realiza la separación de los productos no conformes para ya sea ingresarlos nuevamente a reproceso (previo análisis) o venderlo a precio de costo	



¿La empresa evalúa la mejora de la acción correctiva tomada?	ISO 90001, 10.2.1	Revisión de las causas de la no conformidad, implementación de la acción correctiva y sus resultados, mitigación de riesgos similares	5%				No evalúa como tal, simplemente implementa y si no soluciona el inconveniente busca otra alternativa
¿La empresa mantiene respaldo documentario sobre las acciones correctivas planificadas en casos de NO conformidad?	ISO 9001, 10.2.2	Naturaleza de las No conformidades, acciones tomadas y resultados obtenidos	80%				No existe documentación relacionada a los resultados obtenidos de las acciones correctivas implementadas.
Mejora continua							
¿La empresa ha diseñado acciones para la mejora continua del sistema de Sistema	ISO 9001, 10.3	Conveniencia, adecuación, eficacia del Sistema de Gestión de Calidad	0%	0,00%	0,00%		



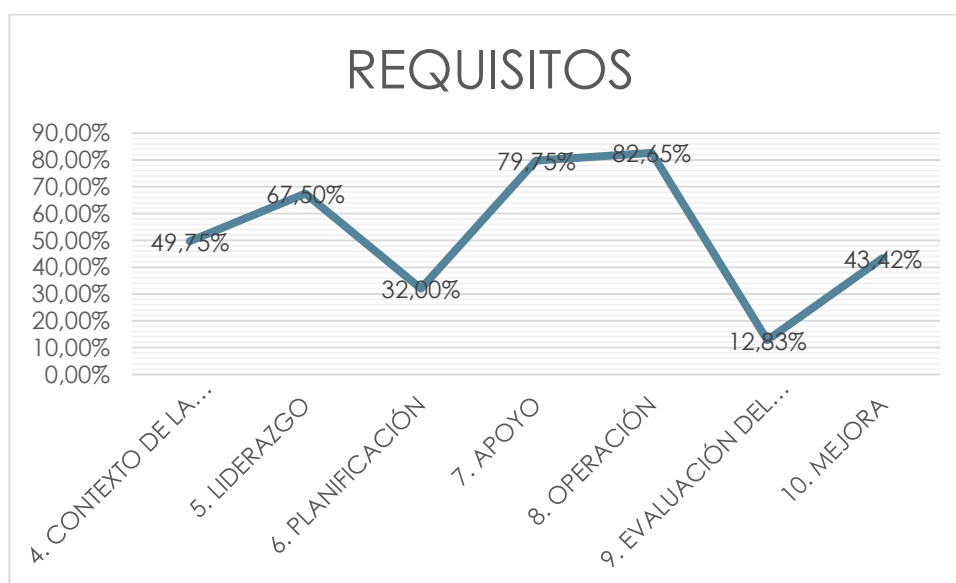
gestión de calidad?			
TOTAL		43.42%	

Con la ponderación de acuerdo al peso que se la ha sido asignado a cada requisito se obtienen la siguiente tabla de calificación al Sistema de Gestión de Calidad.

LV001

27/27

REQUISITOS	CALIFICACIÓN / 100	PESO	PONDERACIÓN
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	49,75%	20%	9.95% ●
5. LIDERAZGO	67,50%	10%	6.75% ●
6. PLANIFICACIÓN	32,00%	15%	4.8% ●
7. APOYO	79,75%	10%	7.98% ●
8. OPERACIÓN	82,65%	20%	16.53% ●
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	12,83%	13%	1.67% ●
10. MEJORA	43,42%	12%	5,21% ●
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		100%	52.89% ●



Elaborado por: Caridad Valdivieso

Fecha: 23 de mayo de 2018

Supervisado por: Katherine Uguña

Fecha: 25 de mayo de 2018



4.3. Preparación y distribución del reporte de auditoría

En base a los hallazgos encontrados se prepara el reporte de auditoría que detalla las no conformidades y las observaciones con relación al cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 de la empresa Fideos Paraíso en el año 2016 con respecto al Sistema de Gestión de Calidad.

Cuenca, 18 de junio de 2018

Ingeniero.

Genaro Torres Orellana

GERENTE GENERAL DE FIDEOS PARAISO

Ciudad.

De nuestras consideraciones:

Se ha realizado la Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad en la empresa que dirige, por el período comprendido entre el 01 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2016, la misma tiene como objetivo verificar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Fideos Paraíso, conforme el cumplimiento de los requisitos expuestos en la norma ISO 9001:2015, con la finalidad de proponer oportunidades de mejora que permitan a la empresa fortalecer su administración y agregar valor en los distintos procesos.

A continuación, se presenta el respectivo informe de auditoría.



INFORME DE AUDITORÍA

Objetivo de la Auditoría:

Verificar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Fideos Paraíso, conforme al cumplimiento de los requisitos expuestos en la norma ISO 9001:2015, con la finalidad de proponer oportunidades de mejora que permitan a la empresa fortalecer su filosofía de administración.

Alcance de la Auditoría:

Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad a la empresa Fideos Paraíso año 2016.

Departamentos auditados de la empresa Fideos Paraíso:

- Gerencia General
- Departamento de Contabilidad
- Departamento de Compras
- Departamento de Ventas y Recaudación
- Departamento de Producción

Equipo Auditor:

- Katherine Uguña Uguña
- Ma. Caridad Valdivieso Moscoso

Lugar y fecha de la Auditoría:

El examen se ha realizado en las instalaciones de la empresa Fideos Paraíso de la ciudad de Cuenca, desde el 5 de marzo de 2018 al 20 de junio de 2018.

Criterio de Auditoría:

La Auditoría se ha realizado según la Norma Internacional ISO 9001:2015.

Los hallazgos encontrados a lo largo del examen realizado al Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Fideos Paraíso se puntualizan de la siguiente manera:

- **No Conformidad:** Incumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

- **Observaciones:** Condición encontrada que no cumple con totalidad los requisitos de la norma ISO 9001:2015, o que manifiestan debilidad dentro de la empresa.
- **Conformidad:** Cumplimiento total de la norma o poseen errores que pueden ser corregidos en el corto plazo sin comprometer la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Resultados obtenidos:

REQUISITOS		
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
4.1. Conocimiento de la organización y de su contexto	●	●
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	●	
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	●	
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	●	
5. LIDERAZGO		
5.1. Liderazgo y compromiso	●	●
5.2. Política	●	
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	●	
6. PLANIFICACIÓN		
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	●	●
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	●	
6.3. Planificación de los cambios	●	
7. APOYO		
7.1. Recursos	●	●
7.2. Competencia	●	
7.3. Toma de conciencia	●	
7.4. Comunicación	●	
7.5. Información documentada	●	
8. OPERACIÓN		
8.1. Planificación y control operacional	●	●
8.2. Requisitos para los productos y servicios	●	
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios	●	
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	●	
8.5. Producción y provisión del servicio	●	
8.6. Liberación de los productos y servicios	●	
8.7. Control de las salidas no conformes	●	
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	●	●

9.2. Auditoría Interna	●	
9.3. Revisión por la Dirección	●	
10. MEJORA		●
10.1. Generalidades de mejora	●	
10.2. No conformidad y acción correctiva	●	
10.3. Mejora continua	●	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		●

Simbología:

Símbolo	Descripción
●	Conformidad
●	Observación
●	No conformidad



Tabla 4: Hallazgos de Auditoría

ISO	Prerrequisito	Descripción	Recomendación	Área	PM
CONFORMIDADES					
5.2.1	Liderazgo y compromiso	Las políticas de calidad empleadas por la empresa no son suficientes para cumplir con los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad propuestos por la empresa	Se recomienda mejorar la estructura de las políticas de Calidad cumplir con los objetivos propuestos	Gerente General	1
5.2.2	Políticas	La empresa no cuenta con registros de aplicación de las políticas de Calidad por parte de sus colaboradores.	Se recomienda estructurar una evaluación del cumplimiento de las políticas de Calidad.	Gerente General y Gerente de Calidad	



7.1.3	Toma de Conciencia	La infraestructura de la empresa no es la adecuada, específicamente en el área administrativa.	Se recomienda optimizar los espacios tanto en el área administrativa como de producción, para que permita un mejor desenvolvimiento del personal; adecuando espacios para archivo de documentos y además realizar pedidos de acuerdo a la capacidad de almacenamiento de la bodega.	Gerente General, Gerente de Calidad y Dpto. de Compras	
9.2.1	Auditoría Interna	No se ha registrado el cumplimiento de la totalidad de recomendaciones establecidas en el informe.	Se recomienda cumplir con las recomendaciones y elaborar un proceso de seguimiento de los informes de auditoría.	Gerente General	2
10.1	Generalidades de mejora	No se posee un análisis de riesgo que permita implementar acciones preventivas y correctivas que disminuyan los reprocesos.	Diseñar un análisis de riesgo que permita mitigar resultados no deseados e implementar oportunidad de mejora para cumplir con las expectativas del cliente.	Gerente General y Gerente de Calidad	3



10.2.2	No conformidad y acción correctiva	No existe documentación relacionada a los resultados obtenidos de las acciones correctivas implementadas.	Dentro del registro de no conformidades que posee la empresa, implementar las acciones correctivas a implantarse y un análisis de sus resultados.	Gerente General y Gerente de Calidad	
OBSERVACIONES					
5.1.2	Liderazgo y compromiso	La Gerencia General no evalúa las necesidades del cliente para mejorar el cumplimiento de las expectativas de los mismos.	Implementar un estudio de mercado que permita conocer los requerimientos y expectativas de los clientes de tal manera que permita a la empresa cumplir con los mismos.	Gerente General	4
7.4	Comunicación	La empresa mantiene un sistema de comunicación en su mayoría de manera informal.	Se recomienda a la empresa estandarizar un modelo de comunicación formal que posea un formato preestablecido con firmas de responsabilidad que permita evidenciar la toma de decisiones y responsabilidades sobre las mismas.	Empresa Fideos Paraíso	



8.4.2	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Documentación de cotizaciones de proveedores de productos de comercialización inexistente.	Solicitar a los proveedores cotizaciones que permita evidenciar la selección de los mismos.	Gerente General	
8.5.1	Producción y provisión del servicio	El personal cumple con las funciones asignadas; sin embargo existe duplicidad de funciones.	Se recomienda reestructurar el manual de funciones según los cargos y empleados existentes que posee la empresa acorde al número de empleados que posee, detallando las responsabilidades que posee cada cargo; con el objetivo de disminuir la duplicidad y sobrecargo de trabajo en algunos casos.	Gerente General	5
NO CONFORMIDADES					
4.1	Conocimiento de la organización y de su contexto	La empresa no cuenta con un plan estratégico debidamente estructurado.	Se recomienda implementar la propuesta de mejora acerca de la estructura de la planificación	Gerente General	6



			estratégica.		
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	La empresa no posee estudios de mercado que permitan cumplir con las expectativas de los clientes; sólo se realiza un sondeo de aceptación de productos.	Implementar un estudio de mercado que permita conocer los requerimientos y expectativas de los clientes de tal manera que permita a la empresa cumplir con los mismos.	Gerente General	4
4.4.2	Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	Respaldo documental faltante de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad	Se recomienda documentar todos los procesos que engloba al Sistema de Gestión de Calidad como: flujogramas, análisis de Gestión, análisis de riesgos, toma de decisiones, etc.	Gerente General	
5.1.1	Liderazgo y compromiso	La empresa no cuenta con informes de rendición de cuentas con respecto a la eficacia de los procesos empleados.	Se recomienda evaluar los procesos empleados dentro de la empresa, para generar informes sobre la gestión de control realizada por el Gerente para mejorar el Sistema de Gestión de Calidad basándose en el uso del	Gerente General	



			enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos de todas las áreas de la empresa.		
6.1.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Al no tener una planificación debidamente estructurada la gerencia no planifica adecuadamente.	Se recomienda implementar la propuesta de mejora acerca de la estructura de la planificación estratégica y tomar decisiones en base a esta.	Gerente General	6
6.1.2	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	La Gerencia General no realiza análisis de riesgos a nivel de toda la empresa, únicamente en ciertos procesos del área productiva.	Establecer un método de análisis de riesgo que permita mitigar efectos adversos.	Gerente General	3
6.2.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	La empresa no planifica cómo alcanzar los objetivos planteados.	Se recomienda reestructurar los objetivos de calidad y planificar la estrategia a utilizar, los recursos necesarios, responsables, fecha de cumplimiento y evaluación de los mismos.	Gerente General y Gerente de Calidad	7



6.3	Planificación de los cambios	La empresa no posee planes de acción para implementar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad.	La empresa debe determinar los procesos necesarios que serán parte del SGC asignando todos los recursos necesarios para su cumplimiento y así establecer los cambios y las consecuencias potenciales de los mismos.	Gerente General.	
7.5.1 y 7.5.2	Información Documentada	La empresa no mantiene un sistema de registros y documentos con relación al Sistema de Gestión de Calidad.	Documentar toda la información referente al Sistema de Gestión de Calidad, ya sea en medios digitales o físicos que permita obtener información oportuna.	Empresa Fideos Paraíso	8
8.1.	Planificación y control operacional	La empresa al no tener un análisis de mercado no puede provisionar de manera adecuada sus productos.	Se recomienda elaborar e implementar un estudio de mercado y planificar con respecto a este	Gerente General y Gerente de Calidad	4



8.3.2	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	La empresa no tiene establecido un proceso de diseño y desarrollo tanto para la elaboración como para la comercialización de productos.	La empresa debe establecer una planificación que incluya las actividades de diseño y desarrollo de productos que incluya desde la naturaleza, duración, complejidad, validación y control de las mismas; asignando responsabilidades sobre dichos procesos.	Gerente General	
9.1.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	La empresa no maneja métodos de evaluación de desempeño	Se recomienda planificar y utilizar indicadores de gestión para evaluar el desempeño de los empleados conforme a las actividades asignadas con el objetivo de mantener un seguimiento adecuado del cumplimiento de sus funciones.	Gerente General	9
9.1.2	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	La empresa no maneja evaluaciones de satisfacción del cliente, únicamente se maneja la recepción de quejas	La organización debe emplear un método de evaluación de satisfacción del cliente para medir el cumplimiento de sus necesidades y expectativas; una	Gerente General	9



		y sugerencias.	manera de hacerlo sería realizar confirmaciones sobre las percepciones del cliente sobre el servicio y el producto brindado.		
9.1.3	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	La empresa no realiza evaluaciones sobre los resultados obtenidos.	Se recomienda realizar análisis de las evaluaciones realizadas sobre la satisfacción de los clientes tanto internos como externos; para detectar mejoras del SGC.	Gerente General	
9.2.1	Auditoría Interna	La empresa ha realizado tan solo una auditoría de Calidad en Febrero 2017 en el que se detallaron no conformidades de acuerdo a las Buenas Prácticas de Manufactura, adicionalmente con las revisiones realizadas se constató que no se han cumplido con la totalidad de	La empresa debe emplear una planificación de Auditorías internas, para evaluar el Sistema de Gestión de Calidad e implementar acciones de mejora de acuerdo a las recomendaciones descritas en los informes.	Gerente General y Gerente de Calidad.	



		recomendaciones estipuladas en el informe.			
9.2.2	Auditoría Interna	La empresa no posee planificación de auditorías internas.	La empresa debe emplear un Plan de Auditoría interna para evaluar el Sistema de Gestión de Calidad e implementar acciones de mejora.	Gerente General	
9.3.1	Revisión por la Dirección	La Gerencia a través de los documentos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad controla los diferentes procedimientos.	La empresa debe realizar análisis exhaustivos de la documentación recopilada acerca del Sistema de Gestión de Calidad e implementar acciones preventivas y correctivas para mitigar los riesgos.	Gerente de Calidad	
9.3.2 y 9.3.3	Revisión por la Dirección	La empresa no posee documentación ni análisis de inputs y outputs relacionados al sistema de gestión de calidad, relacionado al desempeño de los procesos, adecuación de recursos,	Evaluaciones al Sistema de Gestión de calidad periódicas en el que se incorpore acciones preventivas y correctivas con su debido respaldo documentario	Gerente General y Gerente de Calidad.	



		oportunidades de mejora y acciones correctivas.			
10.2.1	No conformidad y acción correctiva	La empresa no evalúa la mejora de la acción correctiva tomada frente a dificultades encontradas.	La empresa debe analizar y definir acciones preventivas que permitan reaccionar adecuadamente ante la ocurrencia de una “No Conformidad” y además evaluar si la implantación de la acción correctiva empleada fue la adecuada para mitigar los riesgos.	Gerente de Calidad	3
10.3	Mejora Continua	La empresa no ha diseñado acciones para la mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad.	Se recomienda hacer evaluaciones periódicas de la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.	Gerente General y Gerente de Calidad	

PROPUESTAS DE MEJORA

Propuesta de mejora 1 - Políticas de Calidad

Las políticas de calidad propuestas por la empresa no están lo suficientemente estructuradas para cumplir con los objetivos de la misma, pues posee únicamente las siguientes:

- Mantener la inocuidad del producto en todo su proceso
- Dar al cliente lo que pide buscando su Satisfacción

Para realizar un análisis de las políticas se debe tomar como referencia los requisitos que plantea la norma ISO 9001:2015.

Tabla 5: Requisitos y Observaciones de las Políticas de Calidad

REQUISITO	OBSERVACIÓN
Relación con el contexto de la empresa	No menciona la manera (productos o servicios) con la que la empresa busca satisfacer las necesidades.
Marco de referencia con los objetivos de calidad	No son suficientes para el cumplimiento total de los objetivos propuestos, aportan parcialmente y no define la manera de alcanzarlos.
Compromiso de cumplir los requisitos aplicables.	Si se determina el compromiso de la empresa con el cumplimiento de los requisitos relacionados a la producción (inocuidad).
Compromiso de mejor continua	Se establece la búsqueda de satisfacción al cliente como un compromiso, pero no se define cuáles son las necesidades o requerimientos y la manera en cómo alcanzarlos.
Documentación y socialización	Posee registro documental de la existencia de políticas de Calidad y

	son socializadas mediante las capacitaciones al personal.
--	---

Elaboración: Propia

Fuente: (Organización Internacional de Normalización, 2015) & Autoras

Para que las políticas estén redactadas adecuadamente y cumplan con los requisitos de la norma se sugiere responder las siguientes preguntas:

- ¿A qué se dedica la empresa?
- ¿Cuáles son las necesidades de nuestros clientes?
- ¿Qué productos y servicios brinda?
- ¿Cuál es el enfoque de mercado y sus necesidades?
- ¿Qué nos diferencia de nuestra competencia?
- ¿Qué desea lograr a futuro la empresa?

Además, deben estar estrechamente vinculada con los objetivos de calidad puesto que fortalece la toma de decisiones, la comunicación interna y externa y la satisfacción del cliente.

Se propone la siguiente política como un formato:

“Somos una empresa que tiene como propósito brindar a nuestros clientes productos de consumo masivo mediante la producción y comercialización de fideos y tallarines; y, la distribución de productos de primera necesidad y medicamentos que satisfagan y superen las expectativas en términos de consumo y calidad a un costo competitivo, con un servicio a través de procesos y personal eficiente con el fin de lograr posicionamiento en el mercado nacional e internacional.”

Propuesta de mejora 2– Seguimiento a recomendaciones de auditoría

Para poder realizar un seguimiento a las recomendaciones de auditorías anteriores, se propone realizar una evaluación conforme el formato expuesto a continuación; con el fin de proporcionar a la empresa un indicador de cumplimiento sobre las medidas correctivas y preventivas aplicadas para detectar la mejora alcanzada.

Tabla 6: Propuesta de Seguimiento a recomendaciones de auditorías anteriores

Recomendación	Medida correctiva	Indicador de cumplimiento	Resultado obtenido	Acción preventiva	Responsable

Elaboración: Propia

Fuente: Autoras

En base al formato anterior se detalla cada ítem propuesto:

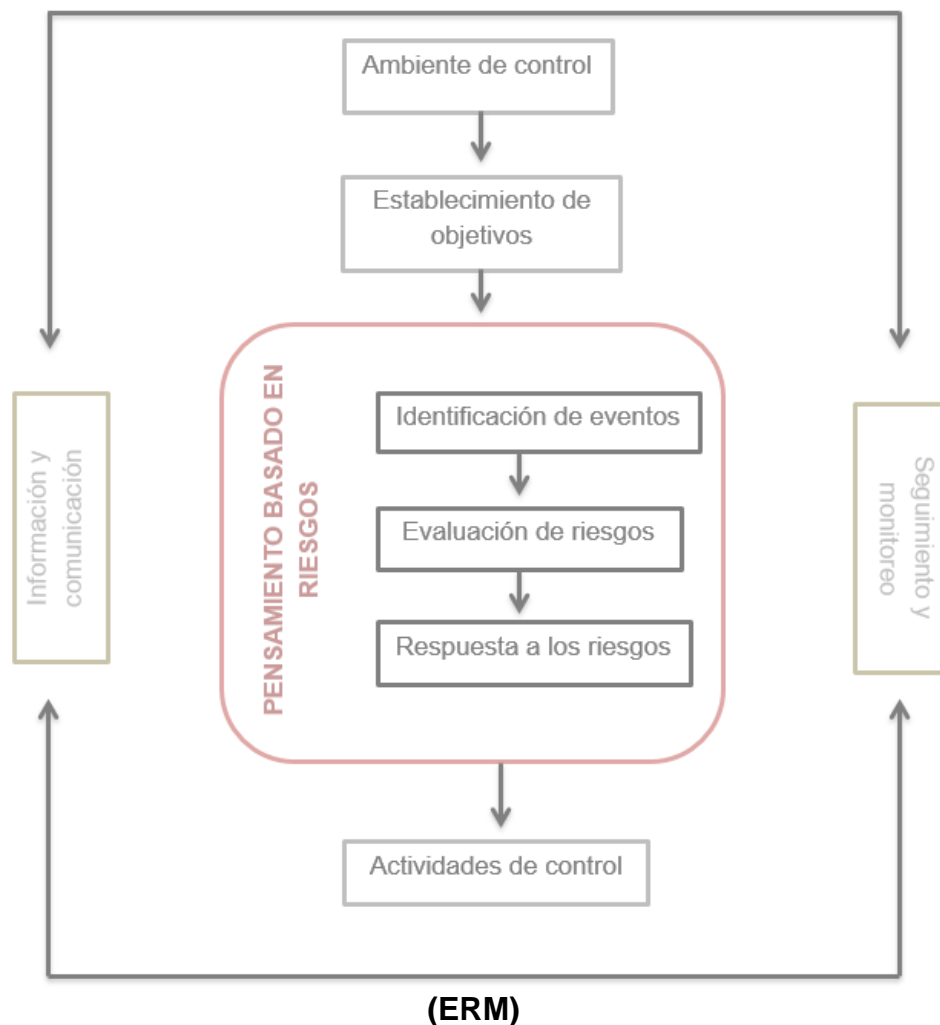
- **Recomendación:** Recomendación del auditor según el hallazgo o no conformidad.
- **Medida correctiva:** Acción implementada para cumplir con la recomendación.
- **Indicador de cumplimiento:** Medición de la aplicación de la acción correctiva sobre la recomendación; un indicador debe cumplir los siguientes criterios: Pertinente (claro y preciso), medible, confiable y comprensible.
- **Resultado obtenido:** Descripción del resultado de la aplicación de la mejora correctiva.
- **Acción preventiva:** Actividades a realizarse para mantener y alcanzar la mejora continua.
- **Responsable:** Encargado de la aplicación de acciones preventivas y correctivas.

Propuesta de mejora 3 - Análisis de riesgos

La aplicación de un Sistema de Gestión de Riesgos empresarial permitirá a la empresa establecer y conocer riesgos potenciales o acciones negativas dentro de la misma, con el fin de mitigar dichos aspectos y establecer acciones tanto preventivas como correctivas para poder tomar decisiones oportunas con el fin de no comprometer los procesos operativos o administrativos de la empresa y por ende la satisfacción del cliente.

Parte esencial de un buen Sistema de Calidad es el pensamiento basado en riesgos a toda la organización, condición que no cumple la empresa, para lo cual se propone la implementación de una Gestión de Riesgos Empresariales (ERM) enfocándose en sus 8 componentes:

Ilustración 26: Componentes Gestión de Riesgos Empresariales



Elaboración: Propia

Fuente: (Abella Rubio , 2006, págs. 4 - 5)

- **Ambiente de control:** Relacionado directamente con los factores del ambiente organizacional y es el pilar fundamental de la Gestión de Riesgos para promover un adecuado control interno.
- **Establecimiento de objetivos:** La empresa debe establecer lo que quiere alcanzar según su misión y visión, pero considerando que siempre estará presente el riesgo.
- **Identificación de eventos:** Consiste en detectar todos los eventos positivos o negativos que pueden surgir en el cumplimiento de los objetivos.
- **Evaluación de riesgos:** Se debe identificar y cuantificar los riesgos detectados, para esto se propone la siguiente evaluación de matriz de riesgos

Tabla 7: Matriz de evaluación de riesgos

		Impacto		
		Bajo	Mediano	Alto
Probabilidad	Baja	Riesgo Insignificante	Riesgo tolerable	Riesgo moderado
	Mediana	Riesgo tolerable	Riesgo moderado	Riesgo Significativo
	Alta	Riesgo moderado	Riesgo Significativo	Riesgo Inaceptable

Elaboración: Propia

Fuente: (Sulca Córdova & Becerra Paguay, 2017, pág. 12)

Para categorizar a cada riesgo, la empresa debe establecer criterios a cada rango tanto a la probabilidad como al impacto, en la que el

producto del mismo nos genera una evaluación que permite determinar qué tipos de acciones podemos implementar:

Tabla 8: Acción a implementar según el riesgo

Tipo de Riesgo	Acción a implementar
Riesgo insignificante	No se debe realizar correcciones
Riesgo Tolerable	Mejora mediante una acción preventiva
Riesgo Moderado	Se debe realizar las actividades necesarias para poder reducir el riesgo existente y ejecutarlas en un tiempo determinado.
Riesgo Significativo	No deben continuar las actividades sin haber reducido el riesgo
Riesgo Inaceptable	No debe empezar las actividades pendientes sin reducir el riesgo, caso contrario debe prohibirse la ejecución del mismo.

Elaboración: Propia

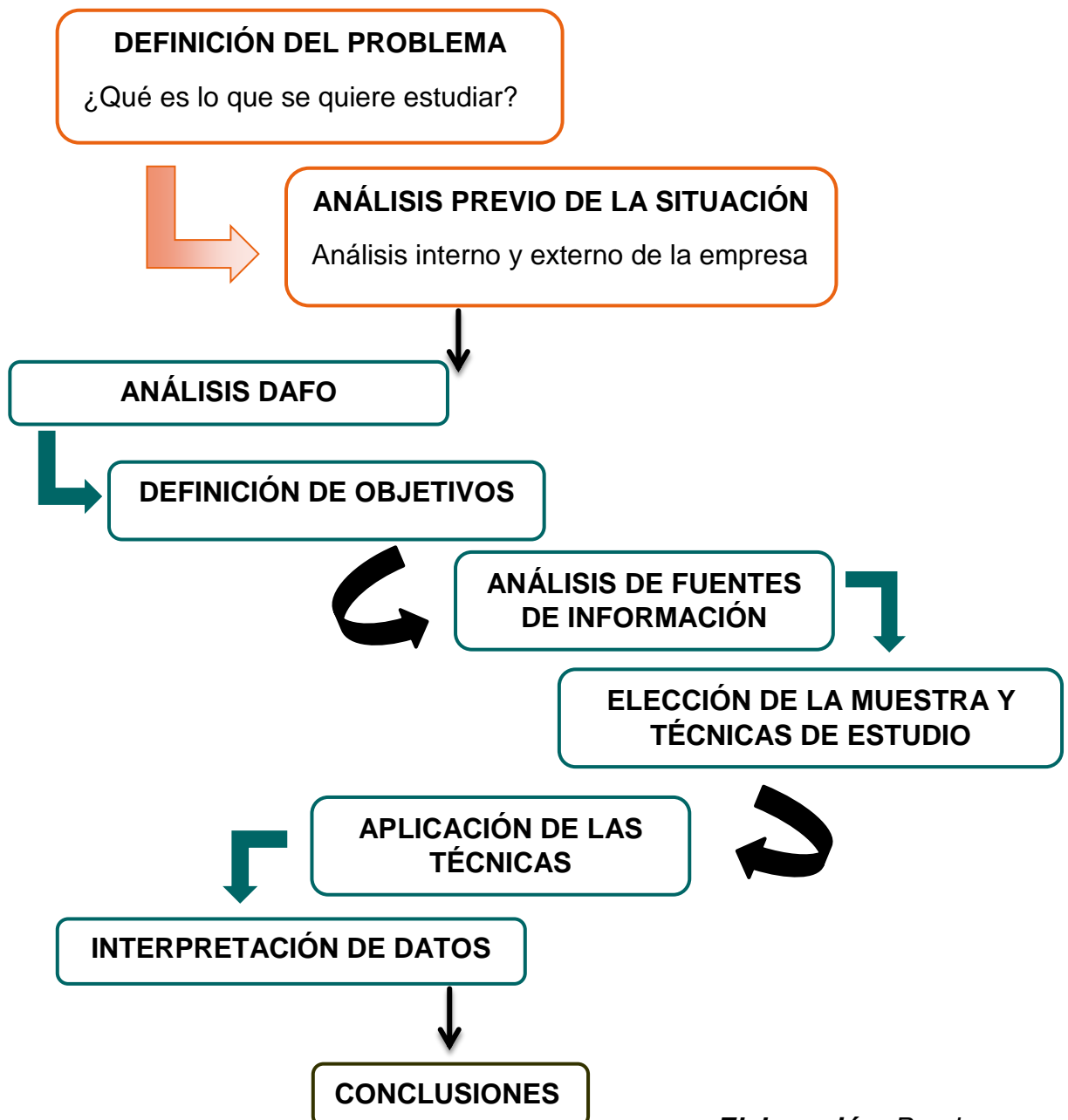
Fuente: (Sulca Córdova & Becerra Paguay, 2017, pág. 12)

- **Respuesta a los riesgos:** Una vez evaluado los riesgos, la empresa debe decidir entre:
 - Evitar: suspender las actividades.
 - Reducir: se afecta directamente al impacto y/o probabilidad.
 - Compartir: Disminuir el impacto o probabilidad al distribuir el riesgo.
 - Aceptar: no se toman acciones representativas.
- **Actividades de control:** Son todos los procedimientos que nos permite asegurar el cumplimiento de los lineamientos administrativos establecidos.
- **Información y comunicación:** Identifica, recopila y comunica toda la información necesaria para cumplir con lo especificado.
- **Monitoreo:** Valoración del desempeño de la empresa.

Propuesta de mejora 4 – Estudio de mercado

Considerando que la empresa Fideos Paraíso no ha establecido un diseño para la elaboración de un estudio de mercado para poder recopilar las necesidades de los clientes, incorporar nuevos productos o desarrollar un plan de publicidad se recomienda emplear un estudio de mercado que contenga los siguientes parámetros:

Ilustración 27: Estudio de Mercado



Elaboración: Propia

Fuente: (Fernández Nogales , 2004, pág. 21)

Propuesta de mejora 5 – Manual de Funciones

Dentro de la empresa Fideos Paraíso se encuentra duplicidad y sobrecarga de funciones, que impide a la misma y a sus colaboradores cumplir eficazmente con los objetivos planteados; para lo cual se propone reestructurar el manual de funciones.

La estructura de un Manual de Funciones se presenta definiendo en primer lugar los niveles jerárquicos según los cargos de la empresa, por ejemplo

- NIVEL DIRECTIVO, que vendría ser la Gerencia General.
- NIVEL EJECUTIVO, los diferentes responsables de los departamentos.
- NIVEL TÉCNICO, personal que labora netamente en la parte operativa.

Definido esto, se realiza la identificación de los cargos, en el que se detalla a que nivel pertenece y su respectiva dependencia jerárquica, los estudios o conocimientos requeridos para el cargo, experiencia de ser el caso, las funciones y responsabilidades; y, habilidades y destrezas que implican.

Para el caso de la empresa Fideos Paraíso, se recomienda realizar la reestructuración del manual de funciones tomando en consideración el Método Modelado de Perfiles por Competencias (MPC), ya que permite seleccionar personal que se alinee con la estrategia empresarial, es decir talento humano capacitado que permita aportar experiencia y conocimiento en el área; además de ser una fuente para elaborar el perfil del cargo.

Puede utilizarse el siguiente formato:

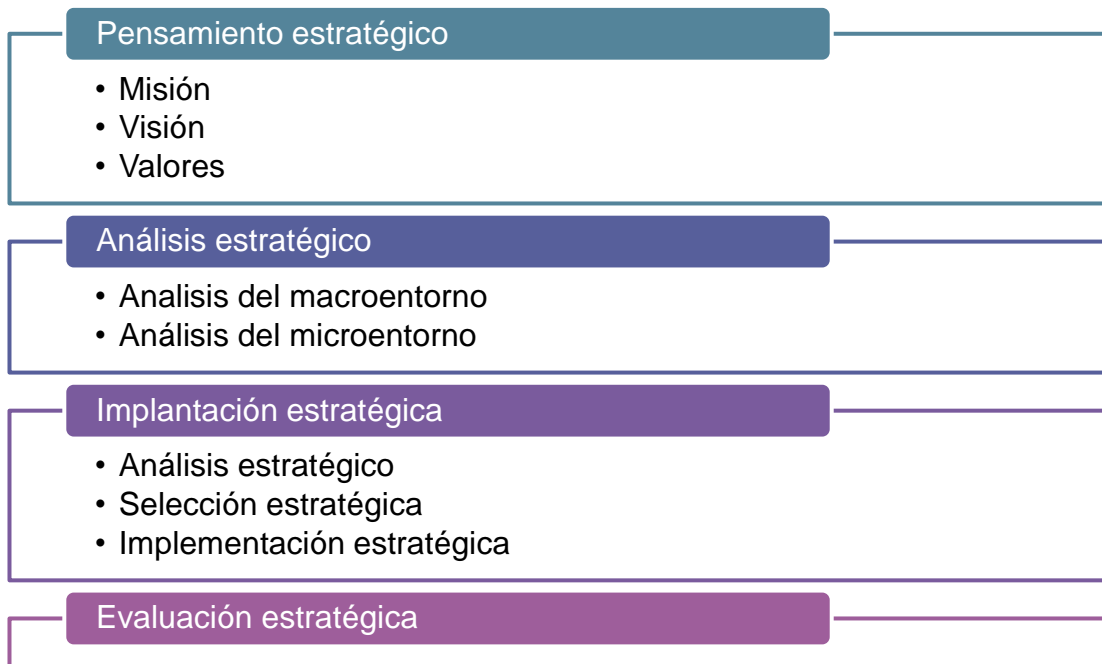
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
2. NIVEL:		3. DEPENDENCIA:	
4. ESTUDIOS:			
5. EXPERIENCIA:			



6. FUNCIONES:	
6.1. GENERALES:	6.2. ESPECÍFICAS:
7. HABILIDADES Y DESTREZAS	

Propuesta de mejora 6 - Planificación estratégica

Con relación al contexto de la organización y parte de la planificación es la elaboración e implementación de una elaboración estratégica que permita a la empresa tener una guía para el cumplimiento de los objetivos; para lo cual se propone que la empresa estructure una planificación estratégica tomando en consideración el siguiente esquema:



Elaboración: Propia

Fuente: (Garcia Giuliani, y otros, 2017, pág. 16)

1. Pensamiento estratégico

La empresa debe realizar un análisis situacional que refleje lo que pretenda ser y conseguir y de qué manera lo va a realizar; para esto se debe determinar la misión, visión y valores.

Con relación a la estructura presentada por la empresa se presenta las siguientes recomendaciones con relación a la misión y visión:

Misión

Si bien la empresa posee una misión, la misma no cumple con la estructura apropiada ya que la misma debe responder a las siguientes preguntas:



quiénes son, dónde y por qué realizan sus actividades y su enfoque de mercado.

Para lo cual se propone que la misión de la empresa Fideos Paraíso se elabore de la siguiente manera:

“Fideos Paraíso es una empresa que se dedica a la producción de fideos y tallarines y a la comercialización de productos de consumo masivo ubicados en la ciudad de Cuenca, que pretende ofrecer un producto de calidad en cuanto a precios, servicios y atención al cliente para satisfacer los requerimientos y necesidades de nuestros consumidores a nivel local e internacional.”

Visión

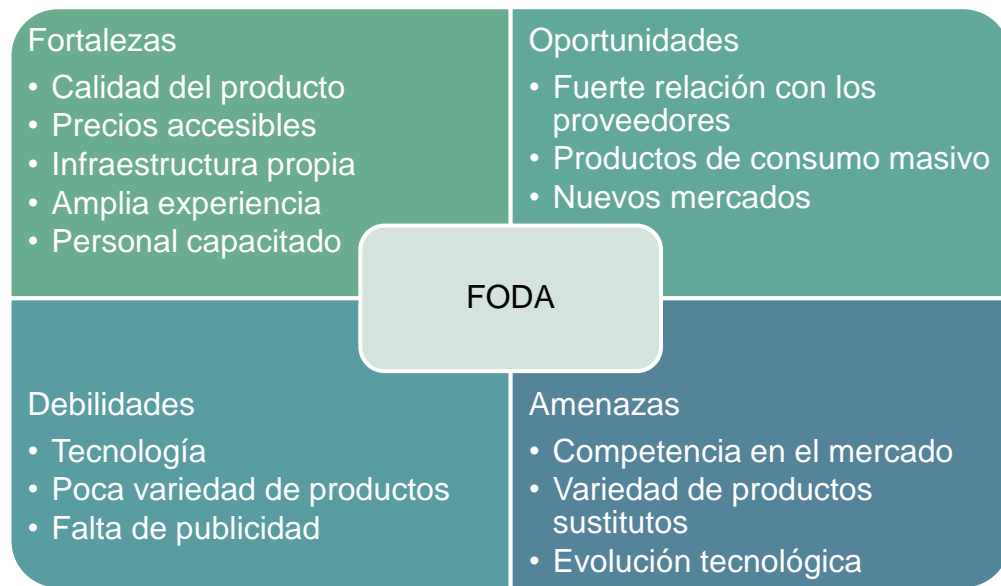
Se considera acotar la siguiente propuesta para la estructura de la visión que responda a las siguientes interrogantes: ¿Qué quiere ser en el futuro?, ¿Cuándo lo queremos conseguir?, ¿Cuál es la imagen deseada de la empresa?, ¿Qué actividades desarrollaremos en el futuro?

“En el año 2020 la empresa Fideos Paraíso pretende ser líder en el mercado local con proyecciones a expandirse a nivel nacional con miras a mercados extranjeros, mediante la producción de fideos y tallarines y comercialización de productos de consumo masivo que hagan posible el reconocimiento de la marca tanto en calidad como variedad a través del servicio del personal comprometido con el cumplimiento de los objetivos.”

2. Análisis estratégico

La empresa debe realizar un análisis de su entorno a nivel macro y micro que permita definir la situación actual de la misma.

Dentro de este apartado se ha planteado una propuesta del FODA según las condiciones presentadas por la empresa.

Ilustración 28: Matriz FODA**Elaboración:** Propia**Fuente:** Autoras

3. Implantación estratégica

En esta etapa se realiza un análisis y selección de la mejor estrategia para la posterior implementación de la misma y de esta manera intentar priorizar las actividades que la empresa realizará para cumplir sus objetivos y resaltar dentro del mercado.

Para determinar el tipo de estrategia se debe considerar que la empresa Fideos Paraíso busca satisfacer necesidades básicas con productos de consumo masivo y además que existe una gran variedad de proveedores que ofertan dichos productos.

Posterior a esto se ejecuta los planes de acción, en el que se define previamente las actividades que se van a realizar a todos los niveles organizacionales de la empresa con la respectiva asignación de recursos que haga posible el cumplimiento de dichos planes.

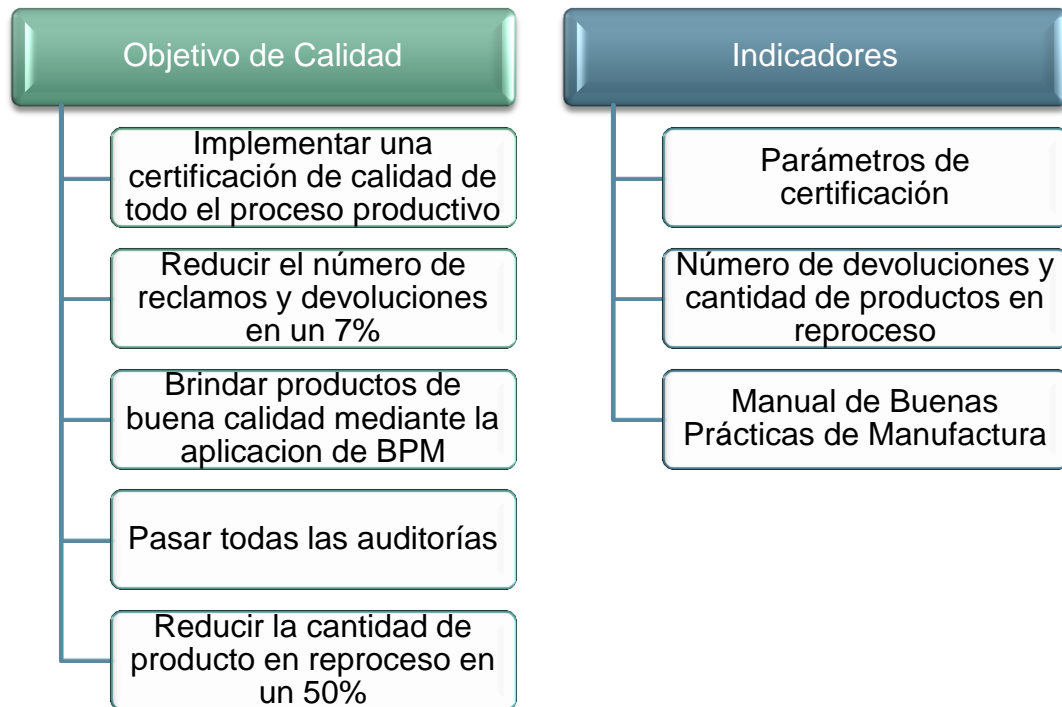
4. Evaluación estratégica

Consiste en la implementación de indicadores que permitan realizar una retroalimentación del cumplimiento de la planificación estratégica.

Propuesta de mejora 7 – Objetivos de Calidad

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad, la empresa ha establecido los siguientes objetivos de calidad con su indicador:

Ilustración 29: Objetivos de Calidad - Indicadores



Elaboración: Propia

Fuente: Empresa Fideos Paraíso

La empresa Fideos Paraíso se ha planteado cinco Objetivos de Calidad; sin embargo, estos dos últimos no poseen indicadores para medir su cumplimiento.

Considerando los objetivos antes mencionados, se establece una observación, comparando con los requisitos que establece la Norma ISO 9001:2015

Tabla 9: Análisis Objetivos de Calidad

REQUISITO NORMA ISO 9001:2015	OBSERVACIÓN
Vinculado con las políticas de Calidad	Mediante la reestructuración de las políticas de calidad, se debe verificar que los objetivos estén acordes a las mismas.
Medible	La empresa no propone indicadores para cada objetivo de calidad. La empresa debe desarrollar y aplicar indicadores que cumplan con los atributos del mismo.
Adecuado con los productos y enfocados a la satisfacción	Detallar las actividades que la empresa va a realizar.
Seguimiento	Ejecutar los indicadores establecidos por la empresa y realizar una retroalimentación sobre los resultados obtenidos.
Socializado y actualizado	Debe existir un registro de los objetivos de calidad implementados, y de todo el procedimiento de evaluación sobre el cumplimiento de los mismos. Deben actualizarse conforme la situación de la empresa.

Elaboración: Propia**Fuente:** (Organización Internacional de Normalización, 2015) & Autoras

Además, se recomienda que para la consecución de los objetivos se plantee lo siguiente:

- Estrategias para el cumplimiento
- Recursos



- Responsables
- Fechas
- Evaluación de resultados

Se propone a manera de formato los siguientes objetivos de calidad:

1. Mejorar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, con respecto a la norma ISO 9001:2015, incrementando el indicador a un mínimo del 75% del cumplimiento de la norma dentro de un año, que permita optimizar el uso de los recursos, mejorar el ambiente de trabajo y por ende aumentar la satisfacción del cliente, reduciendo reclamos y devoluciones.

Indicador: Porcentaje de cumplimiento de requisitos de la Norma ISO 9001:2015 con relación al total de requisitos.

2. Disminuir el porcentaje de desperdicio a un 5% en la producción de fideos y tallarines al año 2019 para evitar reprocesos.

Indicador: Porcentaje de desperdicio en el año

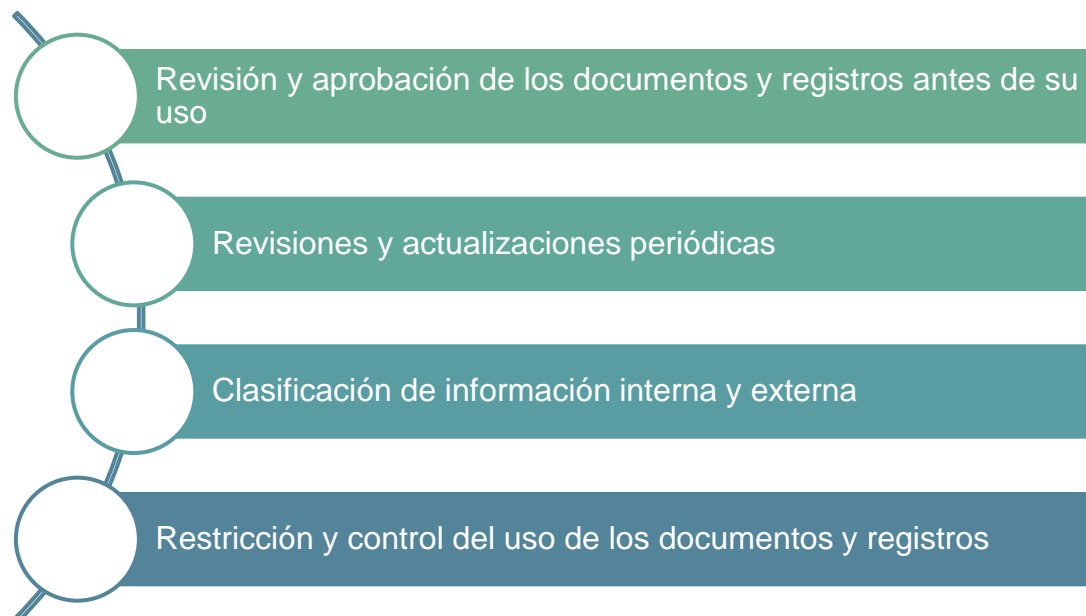
Propuesta de mejora 8 – Información documentada

La empresa Fideos Paraíso no mantiene un registro documental completo de todos sus procesos, solamente cuenta con algunos formatos y archivos referentes al área productiva, por lo que se recomienda implementar uno para que se optimice los procesos y más que nada permita realizar evaluaciones permanentes y periódicas para alcanzar la mejora continua.

Parte primordial de un Sistema de Gestión de Calidad el control de documentos y de registros, ya que de esta manera se evidencia y se mantiene un control sobre los procesos realizados dentro de la empresa.

Para el control de los mismos es necesario que cumpla con los siguientes requisitos:

Ilustración 30: Requisitos del Sistema de documentos y registros



Elaboración: Propia

Fuente: (Chaves Alvarado, 2005, págs. 8-11)

La estructura de la información debe realizarse de manera jerárquica para poder distinguir los diferentes niveles, planteando así el siguiente orden:

Ilustración 31: Estructura de la Información

Elaboración: Propia

Fuente: (Chaves Alvarado, 2005, págs. 8-11)

Este registro debe cumplir con algunas características, sin embargo, pueden agregarse otras que serán acopladas a la realidad empresa, de tal manera los registros deben:

- Identificar la fase a la que pertenecen, ya sea de elaboración, revisión o aprobación.
- Personal responsable con su respectivo cargo.
- Fechas de elaboración, revisión y aprobación.
- Firmas de responsabilidad.
- Descripción de la actividad



Se propone que todos los documentos posean un encabezado estandarizado y el desarrollo según las necesidades del proceso o actividad a respaldar como se detallan en los siguientes formatos propuestos:

LOGO	PROCEDIMIENTO DE LA EMPRESA	CÓDIGO	XXX
		PÁGINA	x / n
N°	Actividad	Fecha	Responsable
		Elaborado por:	Revisado por:
		Fecha:	Fecha:

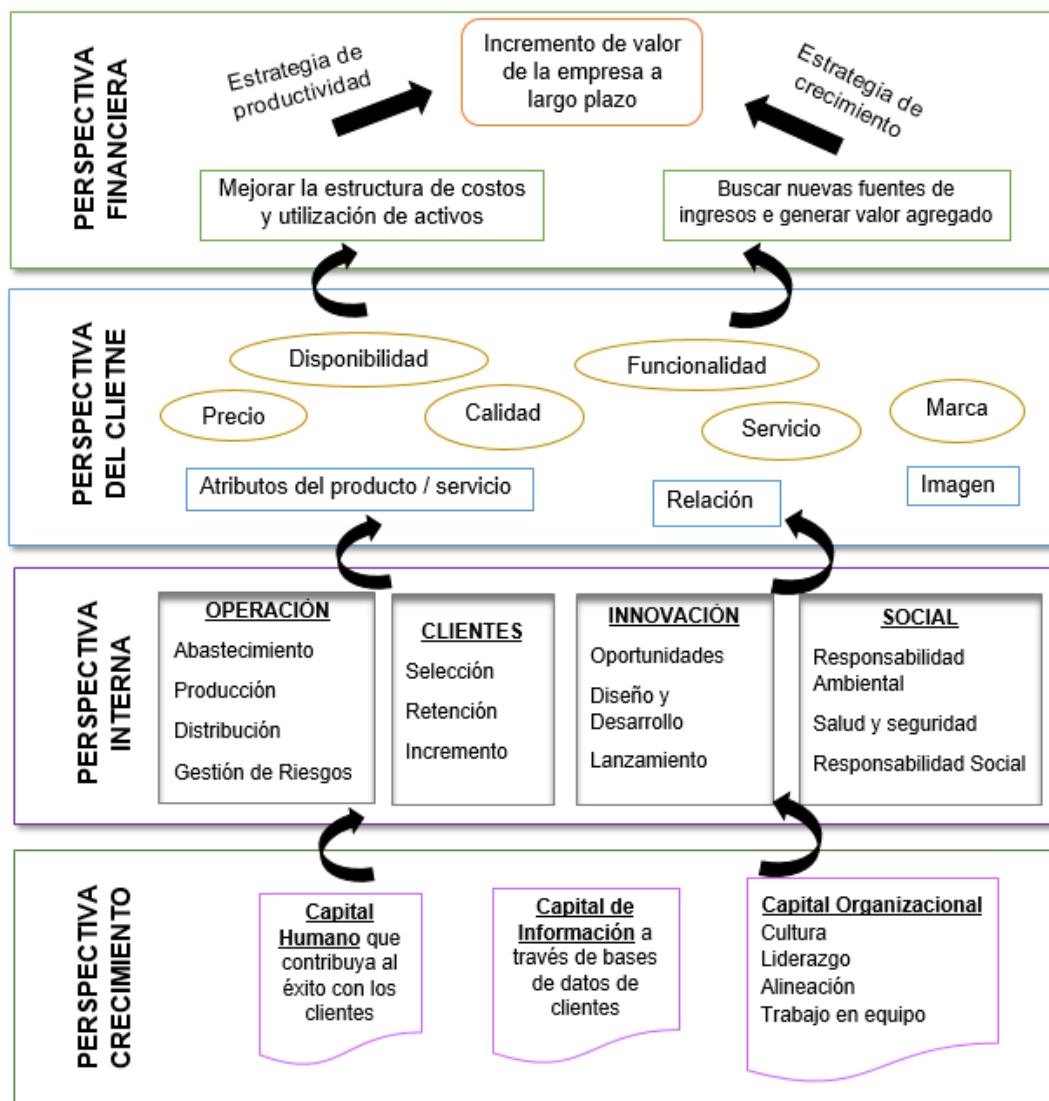
Además, para documentar el seguimiento a los documentos y registros sobre cambios o actualizaciones que se requieran, se plantea el siguiente formato de control:

REGISTRO DE CAMBIOS DE REGISTRO DOCUMENTAL			
Revisión	Observación / cambio	Fecha	Responsable
		Elaborado por:	Revisado por:
		Fecha:	Fecha:

Propuesta de mejora 9 - Indicadores de gestión y satisfacción del Cliente

Parte importante de la evaluación de los procesos y desempeño de los colaboradores surge del análisis de los resultados obtenidos debido a la aplicación de indicadores de gestión del cual se mide a su vez la satisfacción del cliente, para eso se propone la implementación del siguiente cuadro de mando que engloba todas las perspectivas que deben considerarse para evaluar la situación actual de la empresa.

Ilustración 32: Cuadro de mando



Elaboración: Propia

Fuente: (Fernandez, 2001)



Los indicadores que se vayan a implementar deben poseer los siguientes atributos:

- Medibles para poder cuantificar el grado de cumplimiento
- Comprensible para facilitar el conocimiento sobre qué y cómo se está evaluando.
- Controlable para determinar aspectos a mejorar.

Además, la empresa considera a las quejas como el único sistema de evaluación de satisfacción del cliente, para esto recomienda algunos canales que permita detectar oportunidades de mejora para que la empresa pueda mantenerse y evolucionar constantemente:

- Encuestas físicas o electrónicas post-servicio
- Llamadas telefónicas de confirmación.
- Supervisión por parte de la Gerencia sobre el desenvolvimiento de sus empleados.

Conclusión:

En el presente examen al Sistema de Gestión de Calidad, en base a la ISO 9001:2015 se han detectado: 6 Conformidades que ameritan cambios en su estructura, 4 Observaciones y 22 No Conformidades; expresando un grado de cumplimiento de los requisitos del SGC de un 52.88% considerado como Insatisfactorio o no conforme, es decir la empresa Fideos Paraíso no cumple con un Sistema de Gestión de Calidad acorde a los requisitos de la norma; esta situación amerita implementar planes de acción correctivas urgentes.

De esta manera la empresa podrá lograr mantenerse y desarrollarse en el mercado cumpliendo con su planificación estratégica de la mejor manera y lograr a futuro la certificación que le ayudará a posicionarse y ampliar horizontes de mercado a nivel nacional e internacional.

Atentamente:

Katherine Uguña

Caridad Valdivieso



CONCLUSIONES

El presente proyecto integrador evidencia la importancia de realizar Auditorías al Sistema de Gestión de Calidad en las empresas, ya que permite a las mismas resaltar tanto puntos positivos de los procesos empleados, como oportunidades de mejora para todas las áreas, optimizando de esta manera todos los procesos tanto administrativos como operativos.

No se trata únicamente de evidenciar el cumplimiento de la norma ISO en sí; si no de generar en la empresa una ideología de control y mejora continua que permita a las mismas desarrollarse y mantenerse dentro del mercado siendo competitivos, ya que al cumplir con los lineamientos expuestos en la misma, que por supuesto son flexibles para la aplicabilidad en cualquier tipo de organización, permite a las organizaciones generar certificaciones de sus procesos, convirtiendo a las empresas en líderes, ofreciéndoles la oportunidad de abrir mercados tanto nacional como internacionalmente.

Dentro de este contexto, y utilizando como herramienta de evaluación las listas de verificación se ha podido evidenciar que la empresa Fideos Paraíso, no posee un Sistema de Gestión de Calidad, enmarcado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, la empresa se encuentra muy apartada del cumplimiento de los mismos en especial; en lo que respecta al contexto de la organización, su planificación y la utilización de un sistema de registros y documentos que respalde todo el SGC empleado.

Los requisitos previamente mencionados son considerados los más importantes dentro de todo lo que conlleva la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, ya que son los pilares fundamentales para enmarcar la planificación, implementación y evaluación de dicho sistema.



En general se puede decir que la empresa mantiene el concepto de calidad como tal, pero no se encuentra aplicado dentro de un Sistema de Gestión de Calidad; por tanto, se presenta a continuación una descripción de los resultados más relevantes de la auditoría realizada:

- La empresa no tiene definido una planificación estratégica completamente estructurada que permita desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad, lo que imposibilita la buena planificación y liderazgo de la alta gerencia.
- No cuenta con un sistema de registros y documentos que respalden todo lo que conlleva la planificación, implementación y evaluación del SGC.
- No maneja una gestión de riesgos empresariales, que permita mitigar los riesgos y responder a los mismos de mejor manera.
- La empresa carece de un estudio de mercado que permita desarrollar estrategias para incrementar sus ventas y enmarcar un posicionamiento dentro del mercado, enfocándose en medir la satisfacción del cliente.
- Fideos Paraíso no elabora un Plan de Auditorías permanentes para evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Carece de indicadores de gestión y cumplimiento de metas, objetivos y procesos, que forman parte de las revisiones periódicas del Sistema de Gestión de Calidad.

Con relación a todo lo expuesto anteriormente, se han realizado propuestas de mejora que permitan a la empresa llevar a cabo acciones correctivas para cumplir con los requisitos de la ISO 9001:2015, pero no tan solo con ese objetivo; sino el de presentar acciones que permitan a la empresa mejorar y desarrollarse de la mejor manera, buscando cada día la mejora continua.

RECOMENDACIONES

Parte primordial del proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para las empresas, es la planificación estratégica; ya que es allí donde emergen todas las directrices para establecer que se quiere lograr y cómo; es el reflejo del compromiso de la alta dirección con el desarrollo y crecimiento de la empresa. Pero no se trata tan solo de la Gerencia, sino es un esfuerzo conjunto de todos los colaboradores y partes interesadas para lograr que el Sistema de Gestión de Calidad sea el adecuado y óptimo para el cumplimiento de los objetivos.

De esta manera el Sistema de Gestión de Calidad permite a la empresa crear valor agregado a sus procesos tanto administrativos como operativos y por ende a sus productos y servicios, incrementando de esta manera el posicionamiento en el mercado.

Un Sistema de Gestión de Calidad que funcione eficazmente, coadyuva a ampliar sus horizontes, ya que certificando sus procesos y productos permite a la empresa sobresalir a nivel nacional e internacional.

Por tanto, se recomienda:

1. Establecer una planificación estratégica que conlleve todo un análisis situacional tanto interno como externo de la empresa, definición de estrategias y evaluación de la implementación de las mismas.
2. Implementar un sistema de Registros y Documentos para tener control sobre los procesos, evaluaciones y análisis realizados en el SGC en general, permitiendo de esta manera detectar riesgos y oportunidades de mejora ayudando a la alta gerencia a la toma eficaz y oportuna de decisiones.



3. Emplear acciones sobre la satisfacción del cliente, no enfocándose únicamente en la espera de la recepción de quejas y sugerencias, si no de buscar el método adecuado para en primer lugar detectar con mayor exactitud los requerimientos de los clientes, y además prevenir situaciones que pueden llevar a tener un cliente insatisfecho ya sea con el servicio o producto brindado.
4. Implementar una gestión de riesgos empresariales, que permita establecer acciones correctivas y preventivas según los riesgos identificados tanto en el área administrativa como operativa.
5. Realizar Auditorías al Sistema de Gestión de Calidad periódicas, como herramienta de retroalimentación para la consecución de los objetivos planteados y llevar un control del cumplimiento de las recomendaciones estipuladas.

Los resultados de este examen, llegan a ser una guía para el gerente propietario y sus colaboradores, al conocer cuáles son sus aspectos positivos y aspectos por mejorar; trata de proporcionar un apoyo para gestionar de mejora manera la administración de la empresa Fideos Paraíso.

Por tal manera, realizado esta auditoría al Sistema de Gestión de Calidad, se recomienda implementar las propuestas de mejora y cumplir con las recomendaciones, para que la empresa pueda llegar a implementar un SGC óptimo, que ayude a la consecución de los objetivos y metas.



BIBLIOGRAFÍA

- Abella Rubio , R. (Febrero de 2006). *COSO II y la Gestión Integral de Riesgos del Negocio*. Recuperado el 16 de Junio de 2018, de <http://www.academia.edu/download/36439611/pd0000016673.pdf>
- Ambrosone, M. (Mayo de 2007). *La administración del Riesgo Empresarial: Una responsabilidad de todos - El Enfoque COSO*. Recuperado el 18 de Junio de 2018, de <http://www.academia.edu/download/38727089/COSO.pdf>
- Andrade Puga, R. (1998). *Auditoría Teoría Básica - Enfoque Moderno*. Loja, Loja, Ecuador. Recuperado el 05 de Diciembre de 2017
- Banco Central del Ecuador. (2018). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 7 de febrero de 2018, de https://contenido.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=pasiva
- Chaves Alvarado, R. (2005). *ISO 9000 y el Control de los Documentos*. Recuperado el 18 de Junio de 2018, de <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/viewFile/447/388>
- Cook, J. w., & Winkle , G. (1987). *Auditoria* (Vol. 3). (J. C. Pando, Trad.) México D.F., México: Interamericana S.A. Recuperado el 31 de Enero de 2018
- Cuatrecasas, L. (1999). *Gestión Integral de la calidad*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.
- Fernández Nogales , Á. (2004). *Investigación y técnicas de mercadeo*. (ESIC, Ed.) Recuperado el 15 de Junio de 2018, de https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=LnVxgMkEhkgC&oi=fnd&pg=PA13&dq=etapas+del+estudio+de+mercado&ots=iC-zjnmiG6&sig=rKqt7mzvUXHCjKCHmEEy6g9tF1w
- Fernandez, A. (Marzo de 2001). *El Balanced Scorecard ayudando a implantar la estrategia*. Recuperado el 16 de Junio de 2018, de



http://www.academia.edu/download/38599279/EL_BALANCED_SCO_RECARD_-_AYUDANDO_A_IMPLANTAR_LA ESTRATEGIA.pdf

Fideos Paraíso. (2012). *Planificación Estratégica*. Cuenca. Recuperado el 15 de Enero de 2018

Garcia Giuliani, J., Duran , S. E., Cardeño Portela , E., Prieto Pulido, R., Garcia Cali, E., & Marcano, A. (2017). Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. *Revista Espacios*, 38. Recuperado el 15 de Junio de 2018, de https://www.researchgate.net/publication/321059717_Proceso_de_planificacion_estrategica_Etapas_ejecutadas_en_pequenas_y_medianas_empresas_para_optimizar_la_competitividad

Gil Álvarez, A. (2004). *Introducción al Análisis Financiero* (Tercera ed.). España: Club Universitario. Recuperado el 31 de Enero de 2018

International Organization for Standardization. (s/a). *International Organization for Standardization*. Recuperado el 1 de febrero de 2018, de <https://www.iso.org/standards.html>

Organización Internacional de Normalización. (15 de noviembre de 2011). *Norma Internacional ISO 19011*. Recuperado el 31 de enero de 2018, de http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma_ISO_19011-2011_Espanol.pdf

Organización Internacional de Normalización. (2015). *ISO 9001*. Recuperado el 06 de Diciembre de 2017, de Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos: http://www.justicialarioja.gob.ar/planificacion/pagina/Norma%20ISO%209001_2015%20Requisitos.pdf

Organización Internacional de Normalización. (2015). *Norma Internacional - ISO 9000*. Recuperado el 05 de Diciembre de 2017, de http://www.justicialarioja.gob.ar/planificacion/pagina/Norma%20ISO%209000_2015%20Vocabulario%20Fundamentos.pdf



Organización Internacional de Normalización. (15 de noviembre de 2015).

Norma Internacional ISO 9001. Recuperado el 31 de enero de 2018, de Norma Internacional ISO 9001: <http://www.americana.edu.co/barranquilla/archivos/calidad/Norma-ISO-9001-2015.pdf>

Portero Ortiz, M. (s.f.). *Gestión por Procesos*. Recuperado el 20 de marzo de 2018, de Herramienta para la mejora de centros educativos: <http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos.pdf>

Ruiz Fuentes, D., Almaguer Torres, R. M., Torres Torres, I. C., & Hernández Peña, A. M. (2014). *La Gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos*. 12. Recuperado el 20 de marzo de 2018

Sulca Córdova, G., & Becerra Paguay, E. (2017). *Control Interno: Matriz de Riesgo: Aplicación metodología COSO II*. Recuperado el 16 de Junio de 2018, de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjteLN3oTcAhWHXCskHaZ8B_EQFgg8MAI&url=https%3A%2F%2Fwww.rmlconsultores.com%2Frevista%2Findex.php%2Fcrv%2Farticle%2Fdownload%2F686%2Fpdf_491&usg=AOvVaw0LfpcQdMrfWhle4

Superintendencias de Compañías, Valores y Seguros. (2017). *Indicadores Financieros por Rama*. Recuperado el 7 de febrero de 2018, de [http://181.198.3.71/portal/cgi-bin/cognos.cgi?b_action=cognosViewer&ui.action=run&ui.object=%2Fcontent%2Ffolder\[%40name%3D%27Societario%27\]%2Ffolder\[%40name%3D%27Reportes%27\]%2Freport\[%40name%3D%27ind_finan_x_rama%27\]&ui.name=ind_finan_x_rama&run.outputFo](http://181.198.3.71/portal/cgi-bin/cognos.cgi?b_action=cognosViewer&ui.action=run&ui.object=%2Fcontent%2Ffolder[%40name%3D%27Societario%27]%2Ffolder[%40name%3D%27Reportes%27]%2Freport[%40name%3D%27ind_finan_x_rama%27]&ui.name=ind_finan_x_rama&run.outputFo)

Tarí Guilló, J. J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. (Espagracic, Ed.) Recuperado el 31 de enero de 2018, de <http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>



Valenzuela Cano, I. (5 de enero de 2007). La importancia de la implantación de un sistema de gestión de calidad. (Hispacelex, Ed.) *La Gaceta Jurídica*, 2. Recuperado el 31 de enero de 2018, de <http://www.hispacolex.com/wp-content/uploads/documents/pdf/ARTICULO%20IGNACIO%20GACETA%205.pdf>



ANEXOS

ANEXO 1

Cuestionario de entrevista de conocimiento preliminar al Gerente General

Entrevista: Gerente General

Fecha: 12 de marzo 2018

1. ¿En términos generales cómo puede usted describir la evolución de la empresa y sus principales actividades?
2. Considerando que se realizará una Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad, ¿cómo lo podría definir al mismo?
3. Dentro de su empresa, ¿cómo se encuentra estructurado el Sistema de Gestión de Calidad?
4. ¿Se han realizado previamente auditorías al Sistema de Gestión de Calidad?
5. ¿En qué se basa usted para realizar la planificación estratégica de su empresa?
6. ¿La empresa cuenta con objetivos y metas relacionadas con la razón de ser del negocio?
7. ¿El Sistema de Gestión de Calidad está apegado a cumplir con los objetivos generales planteados por su organización?
8. ¿La empresa tiene establecido una planificación estratégica que englobe misión, visión, análisis FODA, valores, principios?
9. ¿Cómo están estructurados los procesos dentro de la empresa?
10. ¿La entidad posee documentación sobre los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad?
11. ¿Se encuentran definidos los diferentes cargos y funciones dentro de la empresa?
12. ¿Las decisiones gerenciales son tomadas en base a un análisis previo?



13. ¿La empresa maneja indicadores de gestión para evaluar su rendimiento?
14. ¿La Gerencia realiza actividades correctivas sobre las dificultades detectadas?
15. ¿En términos generales como considera Usted que se maneja la información interna en la empresa?
16. ¿Existe algún mecanismo para la selección del personal?
17. ¿De qué manera la empresa mide la satisfacción del cliente?
18. ¿Cómo se estableces los parámetros para la compra de productos y materia prima?
19. ¿Cómo se controla el manejo de cartera dentro de la empresa?
20. ¿Cómo se gestiona el control de inventarios?
21. ¿La empresa evalúa la calidad del producto?



ANEXO 2

Cuestionario de entrevista de conocimiento preliminar al Gerente de Calidad

Entrevista: Gerente de Calidad

Fecha: 16 de marzo de 2018

1. Considerando que se realizará una Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad, ¿cómo lo podría definir al mismo?
2. Dentro de su empresa, ¿cómo se encuentra estructurado el Sistema de Gestión de Calidad?
3. ¿Se han realizado previamente auditorías al Sistema de Gestión de Calidad?
4. ¿El Sistema de Gestión de Calidad está apegado a cumplir con los objetivos generales planteados por su organización?
5. ¿Cómo está estructurado el proceso productivo dentro de la empresa?
6. ¿La entidad posee documentación sobre los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad?
7. ¿De qué manera la empresa mide la satisfacción del cliente?
8. ¿Qué tipos de control realiza dentro de la producción?
9. ¿Cómo se gestiona el control de inventarios?
10. ¿La empresa evalúa la calidad del producto?
11. ¿Qué procedimientos se realizan para la entrega final de los productos a los clientes?



ANEXO 3

**Papeles de trabajo de conocimiento preliminar de la empresa Fideos
Paraíso correspondiente al “Plan de Auditoría Preliminar”**

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT001P

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:AUDITORÍA AL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD

1/6

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016
AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO:** ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL**Descripción:**

- 1.1. Preparación y validación de una entrevista abierta al gerente general para conocer acerca de la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.
- 1.2. Entrevista al gerente general de la empresa Fideos Paraíso para conocer acerca de la estructura del Sistema de Gestión de Calidad que maneja la empresa y obtener información sobre los diferentes procesos ligados a este sistema.
- 1.3. Análisis de la información receptada en la entrevista.

Para la recopilación de información acerca de la estructura del Sistema de Gestión de Calidad se ha realizado una entrevista al Gerente General respondiendo a las actividades del Plan de Auditoría de Conocimiento Preliminar.

Entrevistado: Gerente General**Fecha:** 12 de marzo de 2018

22. ¿En términos generales cómo puede usted describir la evolución de la empresa y sus principales actividades?

La empresa inició como un pequeño emprendimiento de producción y comercialización de fideos; sin embargo, con el tiempo ha ido evolucionando hasta producir fideos y tallarines de varias presentaciones e incluyendo la comercialización de productos de consumo masivo tanto en el Azuay como en Morona Santiago y con la

oportunidad de exportar a Chicago.

23. Considerando que se realizará una Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad, ¿cómo lo podría definir al mismo?

PT001P

2/6

Es un control enfocado a la producción y satisfacción del cliente que permite detectar oportunidades de mejor para la empresa.

24. Dentro de su empresa, ¿cómo se encuentra estructurado el Sistema de Gestión de Calidad?

El Sistema de Gestión de Calidad está basado en las buenas prácticas de manufactura (BPM), por el momento, cuenta con 15 procedimientos PPR's (prerrequisito), cada uno de estos procedimientos tiene sus registros para llevar un control claro.

25. ¿Se han realizado previamente auditorías al Sistema de Gestión de Calidad?

Una Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad como tal no se han realizado, sin embargo, la empresa cuenta con informes internos de Calidad enfocados netamente a la calidad del producto; y además se cuenta con los informes de la empresa "Grupo Superior" que cómo clientes permanentes realizan a la empresa controles de calidad.

26. ¿En qué se basa usted para realizar la planificación estratégica de su empresa?

La empresa se basa primordialmente en los requisitos y expectativas del mercado porque son ellos los que influyen en la toma de decisiones.

27. ¿La empresa cuenta con objetivos y metas relacionadas con la razón de ser del negocio?

Si se encuentran relacionados ya que son el soporte para el desarrollo del negocio.

28. ¿El Sistema de Gestión de Calidad está apegado a cumplir con los objetivos generales planteados por su organización?

Todo sistema conlleva unos objetivos a cumplirse y no es la excepción en la empresa que las metas propuestas se encuentren alineadas al Sistema de Gestión de Calidad que se maneja, ya que

son parte fundamental para satisfacer los requerimientos de nuestros clientes.

PT001P

3/6

29. ¿La empresa tiene establecido una planificación estratégica que englobe misión, visión, análisis FODA, valores, principios?

Si, la empresa ha establecido una planificación estratégica en base a los estudios de mercado.

30. ¿Cómo están estructurados los procesos dentro de la empresa?

La empresa comercializa sus productos a través de sus vendedores, los cuales cumplen con rutas establecidas para ofertar la mercadería, como producto de esto se obtienen los pedidos que son procesados dentro de la empresa para iniciar con el proceso de facturación y por ende el de distribución, para posterior a esto realizar la gestión de cobro en caso de transacciones a crédito.

Sin embargo, en ciertas ocasiones los clientes acuden directamente a las oficinas a realizar y retirar su pedido.

31. ¿La entidad posee documentación sobre los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad?

Se lleva un control de todos los procedimientos o prerrequisitos PPR's que menciona las Buenas Prácticas de Manufactura.

32. ¿Se encuentran definidos los diferentes cargos y funciones dentro de la empresa?

Si se mantiene un orden jerárquico y distribución departamental con el fin de mantener las líneas de autoridad para generar un trabajo coordinado y oportuno para cumplir con los requerimientos internos y externos.

33. ¿Las decisiones gerenciales son tomadas en base a un análisis previo?

Para la toma de decisiones se parte del historial y registro documentario y digital que posee la empresa para tener un sustento de estas decisiones.

34. ¿La empresa maneja indicadores de gestión para evaluar su rendimiento?

No maneja indicadores de gestión para evaluar el desempeño de sus colaboradores.

PT001P**4/6**

35. ¿La Gerencia realiza actividades correctivas sobre las dificultades detectadas?

La empresa maneja netamente acciones correctivas sobre cualquier inconformidad ya sea en la parte administrativa o productiva; sin embargo, se pretende implementar acciones preventivas que disminuyan los reproceso.

36. ¿En términos generales como considera Usted que se maneja la información interna en la empresa?

La empresa no cuenta con una comunicación interna formal, sin embargo, se respetan las líneas de autoridad y cualquier decisión es tomada con una aprobación verbal del gerente.

37. ¿Existe algún mecanismo para la selección del personal?

No se encuentra definido un mecanismo de selección de personal, sin embargo, se procede a realizar una entrevista en el cual asiste el Gerente y un responsable del área a la cual se está postulando el aspirante con el fin de emitir un criterio conjunto y llegar a un acuerdo.

38. ¿De qué manera la empresa mide la satisfacción del cliente?

No manejan un mecanismo de evaluación del cliente; sin embargo, receptan quejas y sugerencias de los clientes a través de las visitas que realizan los vendedores.

39. ¿Cómo se estableces los parámetros para la compra de productos y materia prima?

Para la compra de materia prima lo que se evalúa primordialmente son los parámetros de humedad, gluten y ceniza de la harina que se detallan en la ficha técnica entregadas por los proveedores, posterior a esto se realizan pruebas del producto final dentro de la empresa.

Para la comercialización de productos se evalúan los precios y facilidades de pago de los diferentes proveedores; sin embargo, cuando se pretende comercializar un nuevo producto se realiza un estudio de mercado que consiste en realizar un sondeo con los clientes de la empresa para medir el grado de aceptación del mismo.

40. ¿Cómo se controla el manejo de cartera dentro de la empresa?

PT001P

5/6

La cartera de crédito se maneja principalmente por el software que maneja la empresa, el cual impide facturar si es que se encuentran deudas pendientes por más de 30 días o supera el monto de facturas por cliente.

Se realiza una verificación de que las facturas físicas pendientes de cobro sean las mismas que constan en el sistema, y para asegurar los reportes de cobro emitidos por los vendedores se realizan confirmaciones con los clientes.

41. ¿Cómo se gestiona el control de inventarios?

Se realizan periódicamente inventarios físicos que son registrados en el sistema, para llevar un control de las existencias disponibles.

42. ¿La empresa evalúa la calidad del producto?

Antes de su distribución la empresa realiza pruebas organolépticas del producto terminado, además posee informes de la empresa “Grupo Superior” sobre la calidad del producto con las respectivas observaciones y puntos de mejora que se ponen a conocimiento del gerente de calidad.

NOTAS:

- La percepción de la Gerencia General sobre la Auditoría al Sistema de Gestión de calidad se ve enfocado netamente al ámbito de la producción y calidad de los productos; sin embargo, hay que resaltar que cuando se habla de un sistema de gestión de calidad, se engloba a toda la administración y gestión empresarial; es decir a la parte tanto administrativa como productiva.
- La empresa no maneja indicadores de gestión para evaluar el desempeño de sus empleados.
- La empresa no emplea acciones preventivas para mitigar los riesgos dentro de sus procesos, empleando tan sólo acciones correctivas sobre las dificultades detectadas.
- La empresa no maneja un sistema de evaluación de satisfacción al cliente, únicamente receptan quejas

PT001P

6/6



y sugerencias de quienes desean realizarlas.

Elaborado por: Katherine Uguña

Fecha: 01 de mayo de 2018

Supervisado por: Caridad Valdivieso

Fecha: 02 de mayo de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:****PT002P**

FIDEOS PARAÍSO

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:**1/3**

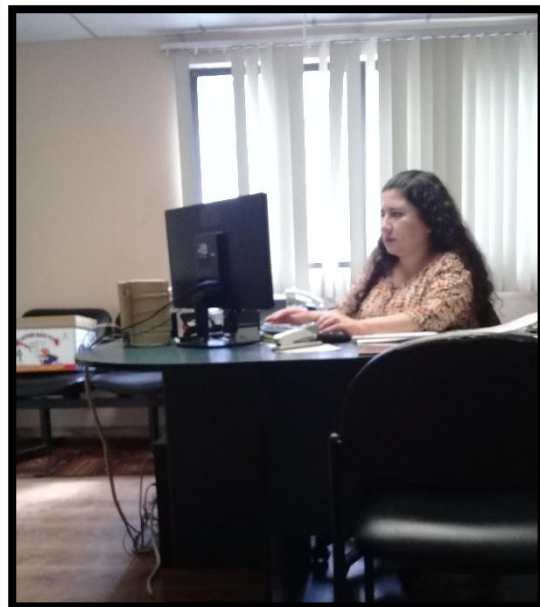
AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016 AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO:** INFRAESTRUCTURA DE LA EMPRESA**Descripción:**

2.1. Observación de la infraestructura de la empresa tanto de la parte administrativa como operativa sobre la distribución física de los diferentes departamentos.

Mediante observación y a través de evidencias fotográficas se ha procedido al análisis de la distribución física de los diferentes departamentos:

- **Área administrativa**



El área administrativa ocupa la segunda planta de la fábrica, en la cual se

encuentran los diferentes departamentos: Gerencia, contabilidad, ventas y compras ocupando un área común con una división entre facturación y los demás departamentos.

PT002P

2/3

- **Área productiva**



El área de producción y bodega ocupa la planta baja de la fábrica. La bodega de los productos de consumo masivo ocupa la parte delantera de la bodega, posterior a esto con una división de cortinas para evitar la contaminación cruzada se encuentra almacenado la materia prima, fideos y tallarines según su tipo y a la vez las máquinas procesadoras.

**NOTAS:**

- La infraestructura de la parte administrativa es pequeña para la cantidad de documentos que maneja cada empleado en su lugar de trabajo.
- La bodega no posee el espacio suficiente para almacenar todos los productos a comercializarse, especialmente cuando existen grandes pedidos para exportación.

PT002P**3/3****Elaborado por:** Katherine Uguña**Fecha:** 12 de marzo del 2018**Supervisado por:** Caridad Valdivieso**Fecha:** 12 de marzo de 2018



NOMBRE DE LA EMPRESA: FIDEOS PARAÍSO

NOMBRE DE LA AUDITORÍA: AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016 AL 31 DE DICIEMBRE 2016

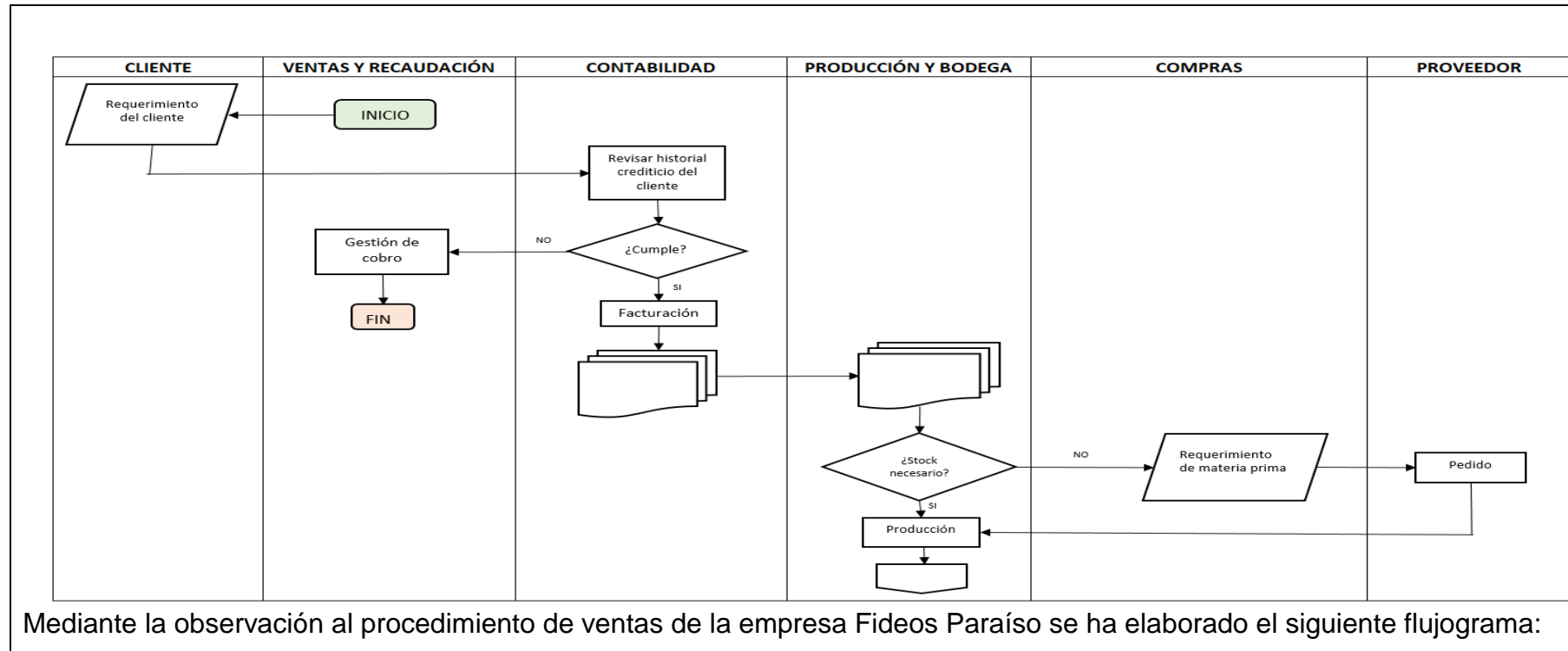
PAPEL DE TRABAJO: PROCEDIMIENTO DE VENTAS

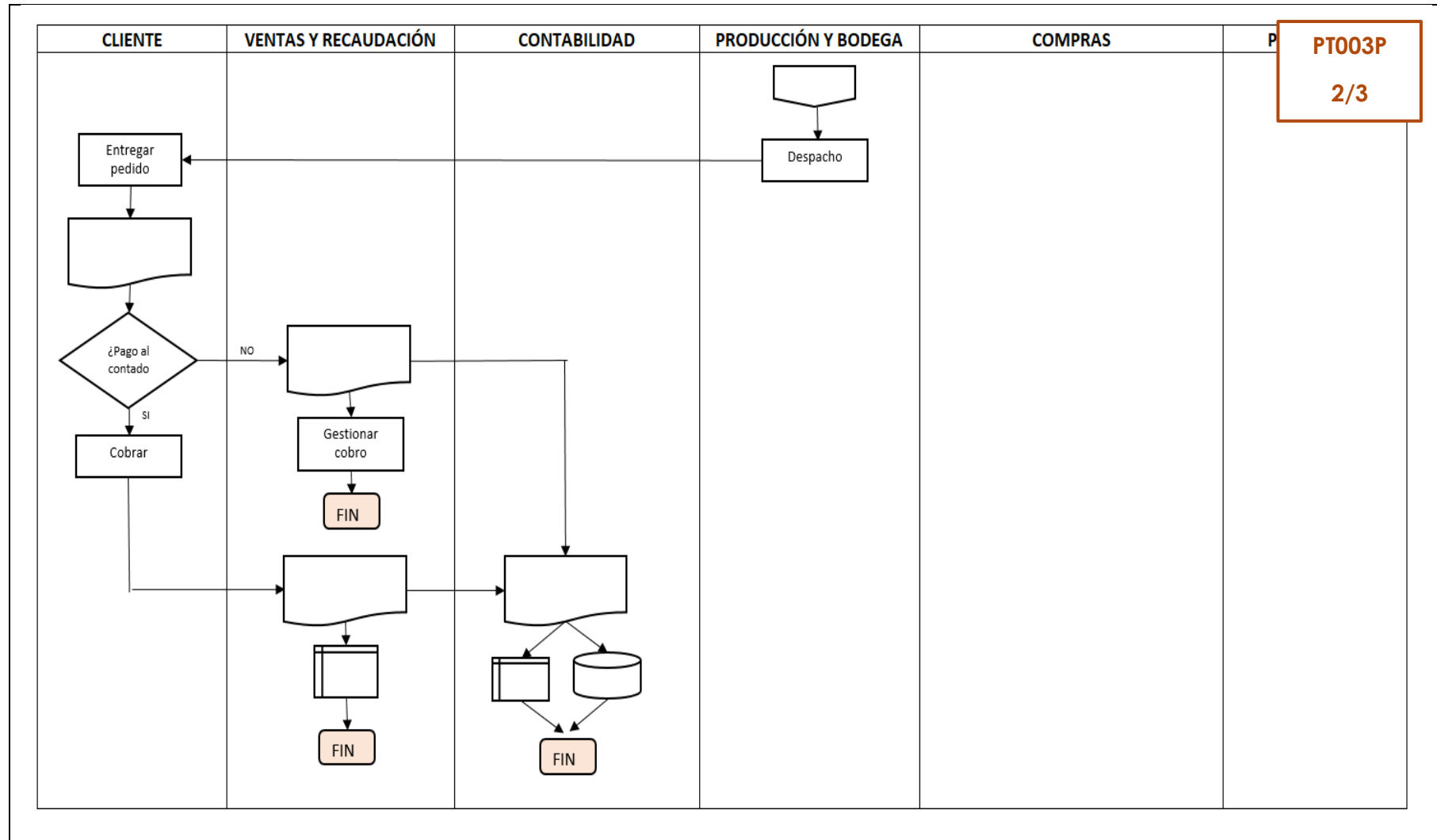
PT003P

1/3

Descripción:





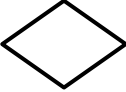

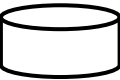



2.2. Flujograma de los procedimientos de la empresa para la distribución de sus productos y su interrelación con los demás departamentos.







SIMBOLOGIA:

	Inicio / Fin		Conector
	Actividad		Comunicación de información
	Cuadro de decisión		Almacenamiento interno
	Almacenamiento digital		Documento
	Multidocumento (original y copias)		Enlace de página

PT003P

3/3

NOTAS:

- Cuando el vendedor entrega el requerimiento del cliente a facturación, el encargado del mismo debe digitalizar el pedido ingresando el código de cada producto manualmente en el sistema, generando duplicidad de trabajo.

Elaborado por: Katherine Uguña

Fecha: 13 de marzo de 2018

Supervisado por: Caridad Valdivieso

Fecha: 14 de marzo de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT004P

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:AUDITORÍA AL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD

1/1

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016
AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO: MAPA DE PROCESOS****Descripción:**

2.3. Observación de la relación interdepartamental y elaboración de un mapa de procesos

Mediante la información obtenida a través de la observación de los diferentes procesos interdepartamentales, se puede sintetizar el siguiente mapa de procesos.

**NOTAS:****Elaborado por:** Caridad Valdivieso**Fecha:** 13 de marzo de 2018**Supervisado por:** Katherine Uguña**Fecha:** 13 de marzo de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT005P

1/2

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:

AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016

AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PAPEL DE TRABAJO: INFORMACIÓN INTERNA**Descripción:**

3.1. Comprobación con la gerencia general sobre los antecedentes históricos de la empresa y su giro de negocio actual para poseer un conocimiento global de la misma

3.2. Comprobación con la gerencia general sobre la misión, visión, objetivos, valores, principios, FODA y políticas de la empresa Fideos Paraíso y análisis de su estructura

3.3. Comprobación a la gerencia general sobre la estructura orgánica y funcional de la empresa fideos paraíso para determinar las líneas de autoridad dentro de la empresa.

Mediante la recolección de información que ha sido otorgada por la Gerencia General, sobre su evolución, planificación estratégica y estructura orgánica y funcional para el conocimiento general de la empresa detallada en el capítulo I del presente documento, se ha obtenido los siguientes resultados:

ELEMENTO	POSEE		OBSERVACIÓN
	SI	NO	
Antecedentes históricos	✓		No se encuentra plasmada en algún documento o página web, sin embargo fue proporcionado por el Gerente General

Misión	✓		No cumple con la estructura adecuada	PT005P 2/2
Visión	✓		No cumple con la estructura adecuada	
Objetivos, Valores y Principios	✓		Se encuentran alineados al giro del negocio	
FODA	✓		No es adecuada ya que no responde a las definiciones de cada elemento	
Políticas	✓			
Estructura Organizacional		x	Solo posee un documento de "Descripción de puestos de trabajo"	
Estructura Funcional	✓		Detalladas en el documento de "Descripción de puestos de trabajo"	
NOTAS: <ul style="list-style-type: none"> - La estructura tanto de la misión como de la visión se encuentra muy delimitada al igual que el análisis FODA de la empresa Fideos Paraíso, por lo cual se ha visto necesario sugerir propuestas de mejora. 				
			Elaborado por: Katherine Uguña Fecha: 14 de marzo de 2018 Supervisado por: Caridad Valdivieso Fecha: 14 de marzo de 2018	



NOMBRE DE LA EMPRESA: FIDEOS PARAÍSO

PT006P

1/2

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:

AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016 AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PAPEL DE TRABAJO: SISTEMA DE GESTIÓN DE

CALIDAD

Descripción:

3.4. Entendimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Fideos Paraíso para evaluar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015.

Mediante comprobación de la información presentada y con las entrevistas realizadas anteriormente al Gerente General y Gerente de Calidad de la empresa Fideos Paraíso se ha elaborado un esquema que sintetice el Sistema de Gestión de Calidad que presenta actualmente la misma.



Los diferentes procesos del Sistema de Gestión de Calidad inician desde la planificación por parte de la gerencia, y con esto la gestión de recursos y toma de decisiones que permite desarrollar las actividades para cumplir con dicha planificación.

A través de la comercialización y producción se establecen puntos críticos a controlarse; es decir, riesgos que puedan afectar a dichas actividades y con los resultados obtenidos

PT006P**2/2**

se realiza un Control de Calidad para la aplicación de acciones correctivas que al final satisfagan los requerimientos del cliente y disminuyan la recepción de quejas y reclamos; y por último, la información y comunicación interna engloba todos estos procesos, siendo en su mayoría de manera informal.

De esta manera el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Fideos Paraíso está enfocado en sus procesos y además un pensamiento basado en riesgos, pero tan solo al área productiva.

NOTAS:**Elaborado por:** Katherine Uguña**Fecha:** 14 de marzo de 2018**Supervisado por:** Caridad Valdivieso**Fecha:** 14 de marzo de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT007P

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:AUDITORÍA AL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD

1/5

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016
AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO:** INFORMACIÓN DEL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**Descripción:**

4.1. Preparación y validación de una entrevista al gerente de calidad para obtener información sobre el sistema de gestión de calidad de la empresa y del manejo de la información

4.2. Entrevista al gerente de calidad de la empresa Fideos Paraíso para obtener información del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Registros y Documentos que maneja la misma.

4.3. Análisis de los resultados de la entrevista efectuada al gerente de calidad

Para la recopilación de información acerca de la estructura del Sistema de Gestión de Calidad se ha realizado una entrevista al Gerente de Calidad de la empresa Fideos Paraíso.

Entrevistado: Gerente de Calidad**Fecha:** 16 de marzo de 2018

12. Considerando que se realizará una Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad, ¿cómo lo podría definir al mismo?

Es una evaluación que proporciona a la empresa aspectos positivos porque entrega la realidad de la misma, en este caso se demuestra la realidad del Sistema de Gestión de calidad para dar oportunidades y acciones correctivas para la mejora continua.

Se ha trabajado casi dos años en la aplicación de

PT007P

2/5

este sistema buscando siempre la mejor continua del mismo.

13. Dentro de su empresa, ¿cómo se encuentra estructurado el Sistema de Gestión de Calidad?

El Sistema de Gestión de Calidad está basado en las buenas prácticas de manufactura (BPM), por el momento cuenta con 15 procedimientos PPR's (prerrequisito) los cuales son:

- Instalaciones Físicas tanto internas como externas
- Inocuidad del agua
- Limpieza de los equipos y de las superficies de contacto dentro de la empresa
- Manejo de los desechos
- Prevención de la contaminación cruzada
- Control de plagas
- Control de personal
- Compra y calificación de proveedores
- Especificaciones y trazabilidad
- Manejo de producto no conforme
- Procedimientos para el mantenimiento de equipos
- Procedimientos para el control de calidad
- Control de reclamos
- Almacenamiento y despacho
- Revisión de la gerencia

Inicialmente cada uno de estos procedimientos tiene sus registros para llevar un control claro.

14. ¿Se han realizado previamente auditorías al Sistema de Gestión de Calidad?

La empresa ha realizado reportes de calidad internos, el último con fecha al 09 de febrero del 2017 de acuerdo al cronograma establecido en la agenda

PT007P

3/5

de auditoría conforme a las Buenas prácticas de manufactura (BPM); además Fideos Paraíso trabaja conjuntamente con la empresa "Grupo Superior", los mismos que realizan evaluaciones de calidad a los productos que la empresa Fideos Paraíso les proporciona,

entregando de dicha evaluación un informe.

15. ¿El Sistema de Gestión de Calidad está apegado a cumplir con los objetivos generales planteados por su organización?

Los objetivos y las políticas son parte vital del Sistema de Gestión de Calidad, todo el sistema está encaminado a cumplir con los mismos buscando la inocuidad de los productos en todos los procesos mediante el seguimiento y trazabilidad propuesto por la empresa con el fin de cumplir con los requisitos de los clientes de la mejor manera.

16. ¿Cómo está estructurado el proceso productivo dentro de la empresa?

En lo que respecta al proceso de producción se poseen diagramas para los diferentes tipos de presentación de fideos y tallarines que elabora la empresa.

17. ¿La entidad posee documentación sobre los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad?

La empresa cuenta con flujogramas y descripciones de los procesos de producción de fideo y tallarín Blanco y tallarín rosca en el que se detallan los puntos críticos de control, políticas de calidad, objetivos de calidad e indicadores.

18. ¿De qué manera la empresa mide la satisfacción del cliente?

La empresa cuenta con procedimientos relacionados con los reclamos por parte de los clientes, pero manejar la satisfacción del cliente como tal se la propuso como meta, pero no se ha podido lograr; solo se reciben quejas de los productos que regresan y el respectivo motivo.

19. ¿Qué tipos de control realiza dentro de la producción?

Teóricamente la empresa posee un documento de "Identificación de puntos críticos de control (PCC)" en el que se detallan acciones correctivas y preventivas según la fase de producción; sin embargo, la empresa ejecuta tan solo las acciones correctivas al momento de encontrar falencias.

20. ¿Cómo se gestiona el control de inventarios?

De manera diaria se efectúa un conteo físico manual de las existencias en bodega y de la

PT007P

4/5

producción realizada el día anterior para constatar el cumplimiento de la planificación, sin embargo, los valores existentes en los kárdex que son enviados al departamento de contabilidad no coinciden con los saldos de inventario del software que maneja el mismo.

21. ¿La empresa evalúa la calidad del producto?

Como la empresa trabaja con maquila, cada cierto tiempo los técnicos de la empresa “Grupo Superior” realizan evaluaciones sobre la calidad en la producción.

Además, antes y durante el proceso, se realizan pruebas organolépticas tanto de la materia prima como producto terminado para aprobar su distribución.

22. ¿Qué procedimientos se realizan para la entrega final de los productos a los clientes?

En lo que respecta al proceso de venta y distribución de los productos lo que se realiza es una visita a los clientes para receptar los pedidos por parte de los vendedores, los mismos que son entregados al departamento de contabilidad para que se revise el historial crediticio del cliente y se facture, se procede a la producción o comercialización de los productos, despachando y entregándolos al cliente; el mismo que puede cancelar a crédito o a contado, en el primer caso el vendedor es el responsable de recuperar dicho valor, caso contrario los empleados que entregan el producto son los encargados del cobro directo al momento de la entrega.

NOTAS:

- No existe una auditoría que evalúe el Sistema de Gestión de Calidad en su totalidad, solo existen informes relacionados con la calidad del producto
- La empresa no emplea acciones preventivas para mitigar los riesgos dentro de sus procesos, empleando tan sólo acciones correctivas sobre las dificultades detectadas.

PT007P

5/5



- El manejo de inventarios es inadecuado, ya que no coinciden los saldos de los kárdex con los del software que maneja la empresa.

Elaborado por: Caridad Valdivieso

Fecha: 16 de marzo de 2018

Supervisado por: Katherine Uguña

Fecha: 16 de marzo de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT008P

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:AUDITORÍA AL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD

1/4

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016
AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO:** AUDITORÍAS PREVIAS**Descripción:**

4.4. Análisis de informes de auditoría al sistema de gestión de calidad previos y de las acciones de mejora sobre los hallazgos encontrados.

Para evaluar si se han tomado acciones de mejora sobre los hallazgos encontrados en el Informe de Auditoría de Calidad se ha realizado una comparación entre la situación actual de la empresa y las no conformidades estipuladas en el mismo.

Dentro de la auditoría se han detectado 14 no conformidades y 3 comentarios distribuidos de la siguiente manera:

No conformidad – Comentario	Cumplimiento	Observación
Instalaciones Físicas-		
Aperturas entre pared y techo en la zona de materias primas	x	
Áreas de mantenimiento con objetos no utilizados	x	
Falta de división entre área social y productos no conformes en cuarentena	✓	Los productos en cuarentena se encuentran aislados del área social.
Personal		
Uniforme del personal no adecuado y sin restricción de uso	x	El personal no

PT008P

2/4

		utiliza guantes, orejeras, mandil y zapatos impermeables.
Condiciones de saneamiento		
Inexistencia de certificado de Calidad del Agua	x	
Manejo y disposición de residuos líquidos		
Recipiente de desechos en descomposición en el área social	✓	
Manejo y disposición de residuos sólidos		
Desorden de almacenamiento de residuos sólidos	x	Separación inadecuada de desechos: comunes, orgánicos e inorgánicos
Productos de limpieza en el área de producción y rotulación.	✓	
Equipos y utensilios		
Falta de información sobre el manejo de equipos de planta	✓	
Higiene locativa de la sala de proceso		
Infraestructura del área de producción puede provocar la contaminación del producto	x	
Materias primas e insumos		
Inexistencia de rotulación del ingreso y vencimiento de materia prima	✓	PT008P 3/4

Envases		
Área de empaque inadecuada (mesa de madera)	✓	Implementación de mesa de aluminio.
Operaciones de fabricación		
No se controla la temperatura ni tiempo en las máquinas de secado	✓	
Operaciones de envasado y empaque		
Productos con registro caducado	✓	
Almacenamiento de producto terminado		
Almacenamiento de productos que no forman parte de las actividades de producción	✓	
Falta de control de calidad periódico del producto	x	Se realizan pruebas organolépticas al azar.

SIMBOLOGÍA

✓	Se han aplicado acciones correctivas a los hallazgos y comentarios mencionados.
x	No se han aplicado acciones correctivas a los hallazgos y comentarios mencionados.

NOTAS:

- No existen arreglos en las aperturas entre pared y techo de la zona de almacenamiento de materia prima
- En el área de mantenimiento existen objetos innecesarios, provocando crecimiento de maleza.
- El personal no utiliza el uniforme ni accesorios adecuados para la producción, pese a la existencia de rotulación que informa su obligatoriedad.

PT008P

4/4



- La empresa no cuenta con un Certificado de Calidad de Agua que se utiliza en la producción
- Aunque existe rotulación sobre la separación de los desechos comunes, orgánicos e inorgánicos no se cumple con lo estipulado.
- Se realizan pruebas organolépticas a la materia prima y productos de manera ocasional.

Elaborado por: Caridad Valdivieso

Fecha: 16 de marzo de 2018

Supervisado por: Katherine Uguña

Fecha: 16 de marzo de 2018



ANEXO 4

Cuestionario de entrevista al Gerente de Calidad para la ejecución del Plan de Auditoría

Entrevista: Gerente de Calidad

Fecha: 28 de marzo de 2018

Alcance al Sistema de Gestión de Calidad

- ¿De qué manera la empresa describe sus cuestiones internas y externas?
- ¿Cómo detecta la empresa los requisitos de las partes interesadas y cuál es su cliente objetivo?
- ¿Qué tipo de productos brinda la empresa?

Seguimiento a los cambios en los requerimientos

- ¿Si existe algún cambio en el pedido del cliente antes o después del despacho del producto como procede la empresa?

Análisis de Calidad del producto

- ¿Realiza la empresa Fideos Paraíso análisis de calidad de sus productos?

Procedimientos sobre productos catalogados como no conformes

- ¿Qué procedimientos realiza la empresa Fideos Paraíso sobre los productos catalogados como no conformes?

Seguimiento a los cambios en los requerimientos

- ¿Cómo procede la empresa si el cliente elimina un requerimiento antes de facturar?
- ¿Si la cancelación del requerimiento se produce luego de facturar cómo procede la empresa?



- ¿Si el cliente elimina un pedido al momento de haber recibido la mercadería, cómo se procede?
- ¿Qué procedimientos realiza la empresa si existe una devolución posterior a la entrega – recepción de la mercadería?



ANEXO 5

Cuestionario de entrevista a un vendedor para la ejecución del Plan de Auditoría

Entrevista: Vendedor

Fecha: 28 de marzo de 2018

- ¿Cómo cree usted que la empresa analiza la satisfacción del cliente con los productos que brinda?
- ¿Si no existe un debido análisis sobre la satisfacción del cliente, cómo detecta usted posibles irregularidades?
- ¿De qué manera usted determina el stock de productos que se puede ofertar?
- ¿Cómo mide usted el grado de aceptación de un nuevo producto?



ANEXO 6

Cuestionario de entrevista al Gerente General para la ejecución del Plan de Auditoría

Entrevista: Gerente General

Fecha: 06 de abril de 2018

Aspectos Generales

- ¿Qué aspectos toma en cuenta para la planificación de actividades, considerando como tales las productivas y administrativas?
- ¿Qué métodos emplea la empresa para detectar los riesgos?
- ¿Posee la empresa Fideos Paraíso planes de acción para enfrentar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, y de qué manera lo realiza?

Custodia de bienes de proveedores

- ¿Posee la empresa bienes de proveedores bajo su custodia, si es así de qué manera ejecuta el control de los mismos?

Indicadores de Gestión

- ¿La Gerencia General maneja indicadores de gestión?



ANEXO 7

**Papeles de trabajo de la empresa Fideos Paraíso correspondiente al
“Plan de Auditoría”**

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT009E

1/2

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:

AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016 AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO:** ALCANCE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**Descripción:**

1.1. Indagación al gerente de calidad sobre el alcance al sistema de gestión de calidad

Para obtener información sobre el alcance del Sistema de Gestión de calidad se ha efectuado una recolección de información de manera verbal mediante una entrevista al Gerente de Calidad de la empresa Fideos Paraíso; considerando que el alcance está compuesto por las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas y los productos y servicios de la organización; se tiene lo siguiente.

Entrevistado: Gerente de Calidad**Fecha:** 28 de marzo de 2018

- **¿De qué manera la empresa describe sus cuestiones internas y externas?**

El conocimiento de la organización y de su contexto se ve plasmado principalmente en la planificación estratégica que posee la empresa, es decir en su misión, visión, políticas, FODA, valores y principios que enmarca la razón de ser de la empresa.

- **¿Cómo detecta la empresa los requisitos de las partes interesadas y cuál es su cliente objetivo?**

Para la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas la empresa tiene establecido su enfoque de mercado,



como lo son en su mayoría empresas intermediarias o mayoristas, las mismas que en base a sus requerimientos se produce y comercializa.

PT009E

2/2

- **¿Qué tipo de productos brinda la empresa?**

Conforme a las necesidades de los clientes la empresa elabora fideos y tallarines en diversas presentaciones, productos de primera necesidad y artículos de limpieza.

NOTAS:

Elaborado por: Katherine Uguña

Fecha: 28 de marzo del 2018

Supervisado por: Caridad Valdivieso

Fecha: 29 de marzo del 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

PT010E

1/1

FIDEOS PARAÍSO

NOMBRE DE LA AUDITORÍA: AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**PERÍODO DE LA AUDITORÍA:** 01 DE ENERO 2016 AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO:** INFORMES DE EFICACIA**Descripción**

2.1. Constatación con la gerencia general de informes sobre la eficacia de los procesos y análisis de la contribución de éstos para la aplicación de las políticas y objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.

Para constatar el compromiso que posee la Gerencia con respecto a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Fideos Paraíso se ha solicitado de manera verbal y documental información relacionada con informes de eficacia.

De acuerdo a la constatación que se ha realizado con el Gerente General sobre la existencia de dichos informes, se indica la inexistencia de los mismos, únicamente se realizan controles correctivos en caso de sucesos inesperados; dicha información se ha corroborado en la revisión de documentos referentes al Sistema de Gestión de Calidad.

NOTAS:

- Fideos Paraíso no maneja informes de rendición de cuentas con respecto a la eficacia al Sistema de Gestión de Calidad.

Elaborado por: Caridad Valdivieso**Fecha:** 29 de marzo de 2018**Supervisado por:** Katherine Uguña**Fecha:** 29 de marzo de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT011E

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:AUDITORÍA AL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD

1/2

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016
AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO:** SATISFACCIÓN AL CLIENTE**Descripción:**

2.2. Entrevista al azar a un vendedor de la empresa sobre el compromiso de la gerencia con respecto al estudio de satisfacción al cliente

Para poder determinar el compromiso que posee la Gerencia General con la satisfacción del cliente se ha considerado conveniente realizar una entrevista al azar con un vendedor, debido a su cercanía con el cliente.

Entrevistado: Vendedor**Fecha:** 28 de mayo 2018

- **¿Cómo cree usted que la empresa analiza la satisfacción del cliente con los productos que brinda?**

La empresa no emplea ni tiene establecido un procedimiento de evaluación sobre la satisfacción al cliente de manera formal.

- **¿Si no existe un debido análisis sobre la satisfacción del cliente, cómo detecta usted posibles irregularidades?**

Se hace hincapié en las quejas presentadas por los clientes, ya sean por la calidad del producto o problemas de otra índole.

- **¿En caso de que se presenten quejas por irregularidades, que procedimiento debe seguir?**

En caso de que el cliente posea alguna queja por los productos o tipo de servicio, se es comunicado directamente al Gerente General de la empresa para que se tomen las medidas correctivas necesarias.

- **¿De qué manera usted determina el stock de productos que se puede ofertar?**

PT011E

2/2



Se establecen metas de venta semanales en las que se detalla la cantidad de producto que la empresa puede afrontar; sin embargo, para requerimientos grandes se pacta una fecha de entrega y el área administrativa es la encargada de informar al departamento de producción en caso de fideos y tallarines o se realiza el requerimiento a los proveedores en caso productos de consumo masivo y de limpieza.

- **¿Cómo mide usted el grado de aceptación de un nuevo producto?**

Posterior al sondeo que se realiza con los clientes, se analiza su aceptación con el nivel de ventas que se presente luego de la inmersión del producto.

NOTAS:

- La empresa no establece indicadores que permite medir el grado de satisfacción del cliente.
- Al no poseer indicadores de la satisfacción del cliente, la empresa no puede plantearse riesgos y oportunidades que puede influir en la conformidad de los productos y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

Elaborado por: Katherine Uguña

Fecha: 2 de abril de 2018

Supervisado por: Caridad Valdivieso

Fecha: 2 de abril de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT012E

1/2

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:

AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016 AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO:** POLÍTICAS DE CALIDAD**Descripción:**

2.3. Constatación de las políticas de calidad que maneja la empresa y análisis de la relación con los objetivos del sistema de gestión de calidad.

Para poder analizar las políticas de calidad que maneja la empresa y su relación con los objetivos, se ha realizado una verificación documental en los archivos que reposan en la empresa y su análisis.

Según el documento “Objetivos del SGC” de la empresa Fideos Paraíso, se han establecido dos políticas de calidad generales:

- Inocuidad de los productos en todo el proceso de producción hasta la entrega final
- Satisfacción al cliente.

Las Políticas de Calidad son elaboradas por la Gerencia de Calidad”, que han sido socializadas en las diferentes capacitaciones realizadas al personal y por ende es de conocimiento general de la empresa.

Sin embargo, los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad incluyen:

- Implementar una certificación de calidad
- Disminuir devoluciones y reclamos
- Brindar productos de buena calidad basados en las buenas prácticas de manufactura
- Pasar las auditorías
- Reducir el reproceso.

La propuesta de los Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad es muy específica a comparación de las políticas planteadas, pues con las mismas no es posible el óptimo cumplimiento de estas, porque no engloba todos los aspectos señalados en los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.

PT012E**2/2****NOTAS:**

- Las políticas al Sistema de Gestión de Calidad no son las suficientes con relación a los Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.
- La estructura de los objetivos y políticas de calidad no es la adecuada.

Elaborado por: Caridad Valdivieso**Fecha:** 4 de abril de 2018**Supervisado por:** Katherine Uguña**Fecha:** 4 de abril de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT013E

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:AUDITORÍA AL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD

1/2

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016
AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO:** MANUAL DE FUNCIONES**Descripción:**

2.4. Constatación del manual de funciones y comprobación al azar con dos empleados de diferentes cargos sobre el conocimiento de las funciones que deben desempeñar.

Para determinar el conocimiento y cumplimiento de las funciones designadas al personal se ha seleccionado al azar dos cargos y compararlos con el manual de funciones

Cargo: Contador

Funciones del cargo (documentadas)	Cumple	
	Si	No
Presentar informes requeridos por la gerencia	X	
Registro contable de las transacciones y su análisis	X	
Arqueos de caja	X	
Informes de área	X	
Presentar información requerida por los entes de regulación	X	

No realiza actividades adicionales a las estipuladas en el documento de “Descripción de cargos”

PT013E

2/2

Cargo: Empacador

Funciones del cargo (documentadas)	Cumple	
	Si	No
Cumplir con las órdenes de requerimiento	X	
Empacar en diferentes presentaciones	X	
Ayudar en producción	X	
Pesar y sellar las fundas	X	
Llenar los registros de saldos de kárdex y órdenes de requerimiento		X
Transportar el producto final a la bodega	X	

Adicional a las actividades estipuladas en la “Descripción del cargo”, ayuda en las actividades de limpieza del lugar de trabajo; además, apoya en el mantenimiento de equipos como engrasar máquinas y ajustar balanzas (funciones que son detalladas para el jefe de mantenimiento).

NOTAS:

- La función del empacador correspondiente a ayudar en la producción es muy general y predispone que exista sobrecarga de funciones
- Se constata que realiza funciones no relacionadas con su cargo

Elaborado por: Katherine Uguña**Fecha:** 06 de abril de 2018**Supervisado por:** Caridad Valdivieso**Fecha:** 06 de abril de 2018



NOMBRE DE LA EMPRESA: FIDEOS PARAÍSO

PT014E

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:
AUDITORÍA AL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD

1/2

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO
2016 AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PAPEL DE TRABAJO: ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

Descripción:

3.1. Entrevista al gerente general acerca del método empleado para el proceso de planificación.

3.2. Entrevista al gerente general acerca de la manera en la que detectan los riesgos para mejorar el sistema de gestión de calidad.

3.4. Indagación al Gerente sobre los planes de acción propuestos para enfrentar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad.

Para poder obtener información sobre el procedimiento que emplea el Gerente General para efectuar la planificación, detectar los riesgos y generar planes de acción se realiza una entrevista al mismo.

Entrevistado: Gerente General

Fecha: 06 de abril de 2018

- **¿Qué aspectos toma en cuenta para la planificación de actividades, considerando como tales las productivas y administrativas?**

La planificación de la empresa en cualquier ámbito tiene como punto de partida los requerimientos del cliente al igual que las necesidades de los trabajadores para cumplir con sus expectativas.

Para cambios en la planificación se realiza una retroalimentación de los resultados obtenidos y se implementan las mejoras que se consideren convenientes.

En lo que respecta al proceso de planificación de

PT014E

2/2

producción, se analiza la cantidad solicitada materia prima y mano de obra requerida.

- **¿Qué métodos emplea la empresa para detectar los riesgos?**

La empresa maneja generalmente medidas de corrección sobre los inconvenientes detectados.

Con relación a la producción se posee un análisis de los riesgos denominados “punto crítico de control” en el que se detallan los factores que afectan a la elaboración de sus productos en todo el proceso productivo.

- **¿Posee la empresa Fideos Paraíso planes de acción para enfrentar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, y de qué manera lo realiza?**

Con respecto a los planes de acción, la empresa no tiene definido planes de acción; pues la empresa conforme a las irregularidades que se presente actúa de manera correctiva más no preventiva.

NOTAS:

- La empresa no dispone de análisis de riesgos en todas las áreas, enfocándose únicamente en el área productiva.
- La empresa no define planes de acción que permita enfrentar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad.

Elaborado por: Caridad Valdivieso

Fecha: 06 de abril de 2018

Supervisado por: Katherine Uguña

Fecha: 06 de abril de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT015E

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:AUDITORÍA AL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD

1/1

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016
AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO:** OBJETIVOS DE CALIDAD**Descripción:**

3.3. Constatación con el gerente de calidad sobre los objetivos de calidad y de la manera que se han planificado alcanzarlos.

Para poder identificar las estrategias que se han planificado para alcanzar los objetivos de calidad en el Sistema de Gestión de Calidad se ha realizado una constatación al Gerente de Calidad.

Los objetivos de Calidad al Sistema de Gestión de Calidad se encuentran plasmados en el documento con el mismo nombre; sin embargo, no existe documentación sobre la manera en la que se materializaran los mismos. Se detallan indicadores y políticas como un medio para su cumplimiento, pero no son suficientes para alcanzar las expectativas de la empresa.

NOTAS:

- La empresa no posee estrategias o una planificación previa para el cumplimiento de los objetivos al Sistema de Gestión de Calidad.

Elaborado por: Katherine Uguña**Fecha:** 06 de abril de 2018**Supervisado por:** Caridad Valdivieso**Fecha:** 06 de abril de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT016E

1/2

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:

AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016 AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO:** RECURSOS MATERIALES**Descripción:**

4.1. Constatación física en las instalaciones de la empresa para determinar la existencia de los recursos materiales suficientes para el desarrollo óptimo de sus actividades.

Para poder identificar si el personal posee los recursos necesarios para la ejecución de sus actividades se ha realizado una constatación física a los mismos.

El personal administrativo de la empresa cuenta con materiales y equipos de oficina como:

Computadora	Papel bond	Utensilios de oficina
Impresora	Folders – Carpetas	Block de pedidos
Archivador	Teléfono	Escritorio
Silla	Calculadora	Organizador

El departamento de producción además de tener acceso a los materiales descritos anteriormente, cuentan con:

Utensilios para producción	Suministros de limpieza	Balanza
Selladora	Tableros de control	Mesas de aluminio



El personal tanto administrativo como operativo tiene a su disposición materiales necesarios para el desempeño normal de sus funciones.

PT016E**2/2****NOTAS:****Elaborado por:** Caridad Valdivieso**Fecha:** 09 de abril de 2018**Supervisado por:** Katherine Uguña**Fecha:** 09 de abril de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT017E

1/5

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:

AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

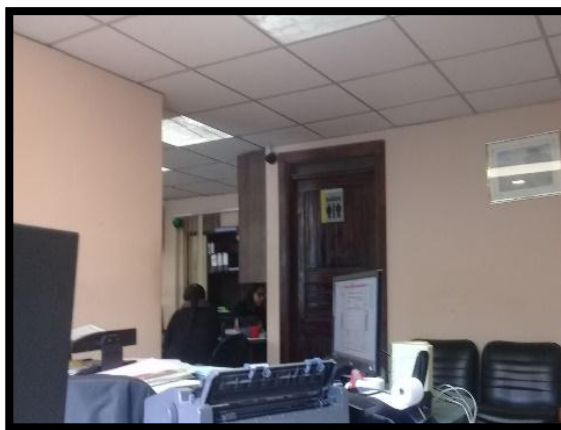
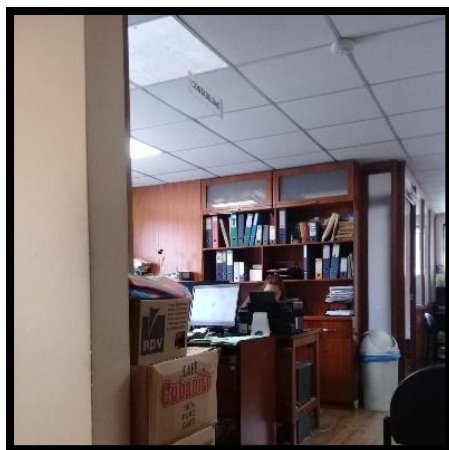
PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016 AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO:** INFRAESTRUCTURA Y MEDIOS INFORMÁTICOS**Descripción:**

4.2. Constatación física para determinar si la infraestructura y medios informáticos permiten el normal funcionamiento de la empresa

4.8. Observación sobre el acceso del personal al sistema informático que maneja la empresa.

Para poder determinar si la infraestructura de la empresa y el software implementado son adecuados para el correcto funcionamiento de la empresa se ha realizado una constatación física al área administrativa y operativa.

- **Área administrativa**



El área administrativa de la empresa Fideos Paraíso se encuentra ubicada en la planta superior del edificio, la Gerencia se encuentra dividido por paneles de madera y las demás ahí existentes divididas por secciones con los escritorios y facturación ubicada a la entrada de la planta separada por un muro de bloque

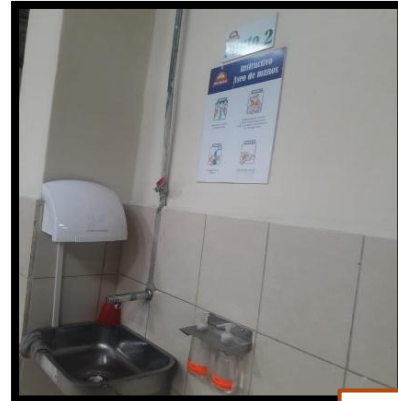
PT017E

2/5

diferenciado de los demás departamentos.

El personal administrativo comparte el área de servicios higiénicos localizado en la planta superior cerca de todas las dependencias.

- **Área operativa**



PT017E

3/5

El área operativa ocupa la planta baja de la fábrica Fideos Paraíso fraccionada en dos secciones, la primera correspondiente a bodega almacena todos los productos de comercialización y producto terminado dependiendo del tipo: consumo masivo, limpieza o medicinas utilizando cortinas que impiden la contaminación cruzada; la segunda sección de producción es dividida por las mismas cortinas y a su ingreso con la debida señalización se ubican materiales de higiene para poder ingresar.



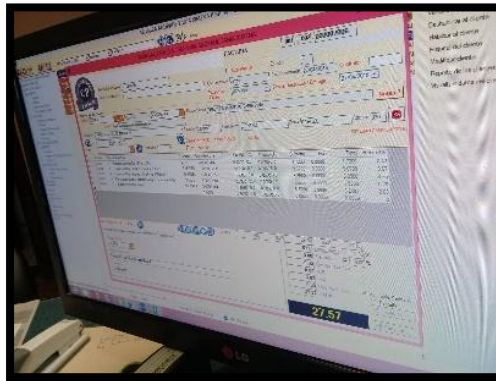
Los dispositivos eléctricos y extintores se encuentran a la entrada del departamento de producción.

Dentro del área productiva y como primera estancia se encuentra el área de enfundado y empacado que disponen de mesas de aluminio para colocar el

producto terminado, balanzas, selladora y etiquetadora de precios, fecha de caducidad y etiquetas.

Luego de este se encuentra el área del procesamiento como tal que engloba el almacenamiento de materia prima, la maquinas mezcladoras de materia prima, moldeadores y secadores.

- Software



La empresa emplea un sistema informático netamente para el personal administrativo con acceso personalizado que se activan comandos dependiendo del usuario que haya ingresado, dicho software permite realizar actividades como: comercialización o ventas, compras y contabilidad.

PT017E

4/5

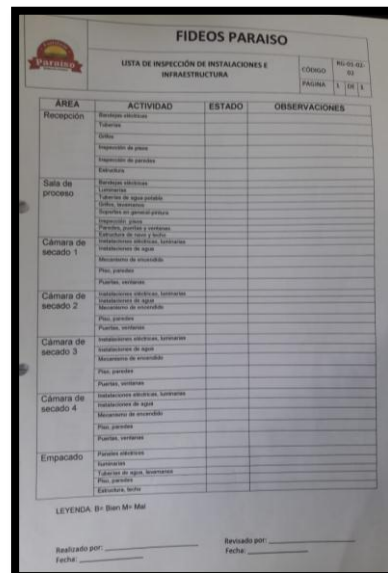
- Mantenimiento y desperdicios



En la parte exterior de la empresa nos encontramos con los desechos en cuarentena, desechos comunes y desechos orgánicos e inorgánicos; se encuentran en esta área para mantener la correcta higiene del área de producción principalmente.

Además, se encuentra el área de mantenimiento de máquinas y el caldero que son útiles para el normal funcionamiento de la fábrica.

La empresa cuenta con un documento de “Lista de inspección de instalaciones e infraestructura” en el cual constan las áreas, actividades, condición y observaciones con sus respectivas firmas de responsabilidad, en el cual se realiza un control periódico del estado de cada sección.



PT017E

5/5

NOTAS:

Elaborado por: Katherine Uguña

Fecha: 11 de abril de 2018

Supervisado por: Caridad Valdivieso

Fecha: 11 de abril de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT018E

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:AUDITORÍA AL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD

1/2

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016
AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO:** AMBIENTE LABORAL**Descripción:**

4.3. Observación del ambiente laboral percibido tanto en el área administrativa como de producción.

Para poder detectar un ambiente adecuado dentro de la empresa se ha procedido a observar el área administrativa y operativa basándose en los aspectos: sociales, psicológicos y físicos.

ASPECTO		CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
Sociales	No discriminatorio	X		
	Ambiente tranquilo	X		
	Libre de conflictos	X		
Psicológicos	Reducción del estrés	X		
	Cuidado de las emociones	X		
	Satisfacción	X		
	Estilo de dirección	X		
Físicos	Temperatura	X		
	Humedad	X		
	Iluminación	X		
	Circulación de aire	X		
	Higiene		X	Uso del uniforme inadecuado
	Ruido	X		

	Inclusión		X	Inexistencia de accesos para personas con capacidades diferentes	PT018E 2/2
--	-----------	--	---	--	---------------

NOTAS:

- El personal de producción no usa todos los accesorios e indumentaria necesarios para mantener la inocuidad dentro del proceso productivo
- La infraestructura de la empresa no cuenta con accesos especiales para personas con capacidades diferentes.

Elaborado por: Katherine Uguña**Fecha:** 13 de abril de 2018**Supervisado por:** Caridad Valdivieso**Fecha:** 13 de abril de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT019E

1/2

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:

AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016

AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PAPEL DE TRABAJO: PROCESO DE PRODUCCIÓN**Descripción:**

4.4. Constatación y análisis del proceso de producción.

Para determinar si la empresa tiene definido un proceso de producción se ha realizado una constatación a la documentación referente al Sistema de Gestión de Calidad.

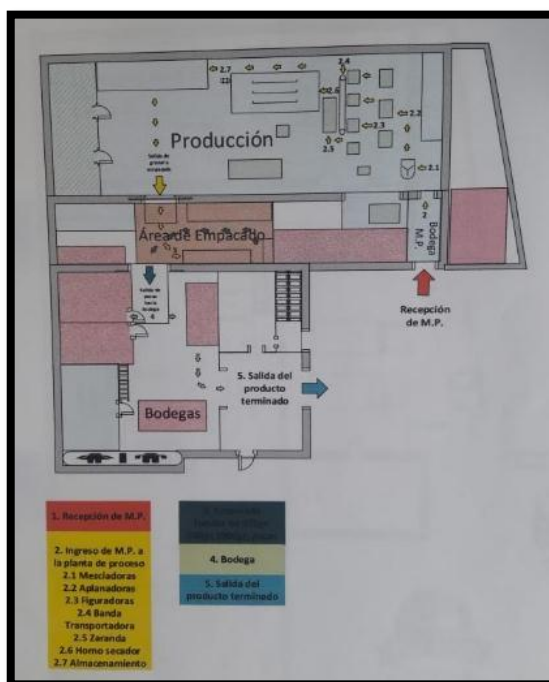
La empresa Fideos Paraíso posee de manera documental los procesos de producción dentro de los informes de D.P.O. de cada tipo de Pasta a producir e Identificación de PCC (Puntos Críticos de Control) en el que se detalla lo siguiente:

- Ciclo de producción
- Tabla de Control
- Identificación de Puntos Críticos de Control en el que se detalla la fase, peligros, medidas, PCC, límites críticos, vigilancia y Registros.
- Descripción del Proceso de elaboración

La empresa adicionalmente posee un diagrama del flujo de materia prima en planta desde la recepción de materia prima hasta la salida del producto terminado.

PT019E

2/2



NOTAS:

Elaborado por: Caridad Valdivieso

Fecha: 16 de abril de 2018

Supervisado por: Katherine Uguña

Fecha: 16 de abril de 2018



NOMBRE DE LA EMPRESA:
FIDEOS PARAÍSO

PT020E

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:
AUDITORÍA AL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD

1/2

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016
AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PAPEL DE TRABAJO: CAPACITACIONES

Descripción:

4.5. Comprobación de las capacitaciones realizadas a los empleados y análisis de su relación con el sistema de gestión de calidad de la empresa

Para determinar el compromiso que tiene la empresa en la evolución constante de sus trabajadores se ha comprobado la existencia de capacitaciones mediante el control de asistencia que posee la empresa

Fideos Paraíso ha manejado las siguientes capacitaciones:

- Sismos
- Almacenamiento y despacho
- Servicio al cliente
- Buenas prácticas manufactureras (BPM)
- Sistema de Distribución
- Uso de maquinaria de producción
- Buenas prácticas de higiene
- Procesos de Producción
- Primeros Auxilios
- Planificación estratégica

Las mismas que poseen respaldo documentario en el que consta:

- Instructor
- Tema
- Fecha
- Nombre del personal
- Firma de asistencia



- Observación
- Firma y fecha de revisión

PT020E

2/2

Todas estas relacionadas directamente con el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Fideos Paraíso.

NOTAS:**Elaborado por:** Caridad Valdivieso**Fecha:** 17 de abril de 2018**Supervisado por:** Katherine Uguña**Fecha:** 17 de abril de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT021E

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:AUDITORÍA AL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD

1/2

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016
AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO: COMUNICACIÓN****Descripción:**

4.6. Comprobación con Gerencia sobre los formatos que manejan la empresa para la comunicación interna y externa

Para determinar los formatos que la empresa ha establecido para garantizar la comunicación oportuna y respaldado se ha realización una comprobación documental de los formatos utilizados por los empleados de la empresa en sus diferentes procesos.

La empresa Fideos Paraíso ha considerado conveniente realizar los siguientes formularios de comunicación:

- Órdenes de requerimiento de producción
- Kárdex de insumos
- Solicitudes de compra
- Registro de producción
- Registros de saldos
- Procedimientos para mantenimiento
- Registro de monitoreo
- Control de temperatura de secado industrial
- Limpieza de superficies, producción y empackado
- Solicitud de mantenimiento e infraestructura
- Lista de inspección de instalaciones e infraestructura
- Control de procedimientos
- Control de áreas exteriores
- Registro de devoluciones
- Registro de productos no conformes

**NOTAS:**

- La empresa maneja formatos previamente establecidos enfocados en su mayoría al área productiva

PT021E**2/2****Elaborado por:** Caridad Valdivieso**Fecha:** 11 de mayo de 2018**Supervisado por:** Katherine Uguña**Fecha:** 11 de mayo de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT022E

1/2

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:

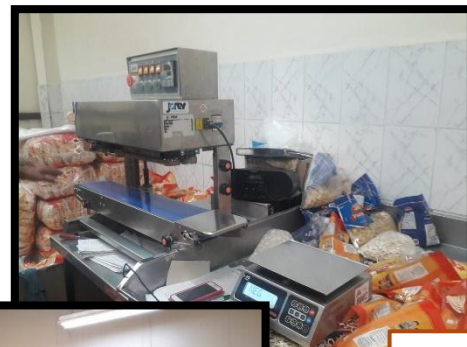
AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016
AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO:** CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES**Descripción:**

5.1. Inspección física de los productos elaborados para conocer el cumplimiento de los requisitos legales para su expendio.

Para desarrollar este punto del plan de auditoría se han tomado fotografías sobre el cumplimiento de los requisitos legales necesarios para el expendio de los productos.

Dentro del área de enfundado y empackado, se incorpora a cada producto las fechas de fabricación y expiración, a través de la máquina de empaquetado; además se observa que los productos constan con el registro sanitario respectivo para la legal comercialización.



PT022E

2/2

En lo que respecta a los productos destinados netamente a la comercialización solo se realiza un control de la fecha de expiración de los mismos.

Fideos Paraíso cuenta con registro sanitario de los productos en base a los análisis en laboratorio realizados y el permiso de funcionamiento de ARCSA.

NOTAS:

Elaborado por: Katherine Uguña

Fecha: 9 de mayo de 2018

Supervisado por: Caridad Valdivieso

Fecha: 9 de mayo de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT023E

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:AUDITORÍA AL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD

1/1

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO
2016 AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO:** INDICADORES DE CAPACIDAD PRODUCTIVA**Descripción:**

5.2. Comprobación con el Gerente de Calidad sobre el uso de indicadores que determinen la capacidad productiva de la empresa.

Para establecer si la empresa posee indicadores de capacidad productiva, se ha procedido a solicitar al Gerente de Calidad documentos sobre los mismos.

Se tiene como resultado la inexistencia de los mismos, ya que únicamente la producción se basa por órdenes de requerimiento y si no se logra cumplir con dichos requerimientos se procede a realizar requerimientos de compra a los proveedores calificados por la empresa para cubrir la demanda.

NOTAS:

- La empresa no ha implementado indicadores de capacidad productiva.

Elaborado por: Katherine Uguña**Fecha:** 18 de abril de 2018**Supervisado por:** Caridad Valdivieso**Fecha:** 18 de abril de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT024E

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:AUDITORÍA AL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD

1/2

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016
AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO:** SEGUIMIENTO A LOS
CAMBIOS EN LOS REQUERIMIENTOS**Descripción:**

5.3. Entrevista al Gerente de Calidad para conocer sobre el seguimiento que se realiza a los cambios de requerimientos de los clientes.

Para conocer los procedimientos que ejecuta la empresa Fideos Paraíso con respecto a los cambios en los requerimientos que soliciten los clientes se ha realizado una entrevista al Gerente de Calidad.

Entrevistado: Gerente de Calidad**Fecha:** 28 de marzo del 2018

- **¿Cómo procede la empresa si el cliente elimina un requerimiento antes de facturar?**

Se disminuye inmediatamente del talonario en los que los vendedores receptan los pedidos y no se considera el producto eliminado dentro de la orden de producción; si el requerimiento de producción ya fue enviado al departamento encargado, la empresa afronta la producción realizada incrementando su stock y lo considera para los próximos requerimientos de los clientes.

- **¿Si la cancelación del requerimiento se produce luego de facturar cómo procede la empresa?**

Se procede como el caso anterior, pero se realiza nota de crédito del producto eliminado del pedido.

- **¿Si el cliente elimina un pedido al momento de haber recibido la mercadería, cómo se procede?**

De igual manera se realiza una nota de crédito sobre la devolución y el producto regresa a la fábrica para evaluar el estado del mismo, si las condiciones son

PT024E

2/2

favorables el producto se ingresa al stock de la empresa para ser comercializado nuevamente; caso contrario entra en cuarentena.

- **¿Qué procedimientos realiza la empresa si existe una devolución posterior a la entrega – recepción de la mercadería?**

La empresa realiza cambios de los productos siempre y cuando el mismo posea una vigencia no menor a tres meses; la mercadería regresa a la fábrica y entra a evaluación para determinar el procedimiento respectivo.

El valor total del producto regresado a la empresa se lo considera como un saldo a favor del cliente o se realiza el cambio por el mismo producto según el caso.

- **¿La empresa maneja algún tipo de documentación en el que se evidencie los diferentes casos?**

La empresa maneja un registro de devoluciones que consta todos los procedimientos de reclamos y sugerencias por parte de los clientes.

NOTAS:

Elaborado por: Katherine Uguña

Fecha: 28 de marzo de 2018

Supervisado por: Caridad Valdivieso

Fecha: 28 de marzo de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT025E

1/1

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:

AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016 AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO:** PROCESOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS**Descripción:**

5.4. Comprobación con el Gerente de Calidad sobre los procesos de diseño y desarrollo para la producción y comercialización de los productos.

Para desarrollar este punto, se ha solicitado la documentación necesaria para comprobar cómo la empresa realiza sus procesos de diseño y desarrollo de los productos; sin embargo, no se ha registrado evidencia alguna, ya que la empresa no ha visto la necesidad de implementar dichos procesos en su línea de producción y comercialización.

NOTAS:

- La empresa Fideos Paraíso no dispone de procesos de diseño y desarrollo de productos.

Elaborado por: Katherine Uguña**Fecha:** 19 de abril de 2018**Supervisado por:** Caridad Valdivieso**Fecha:** 19 de abril de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

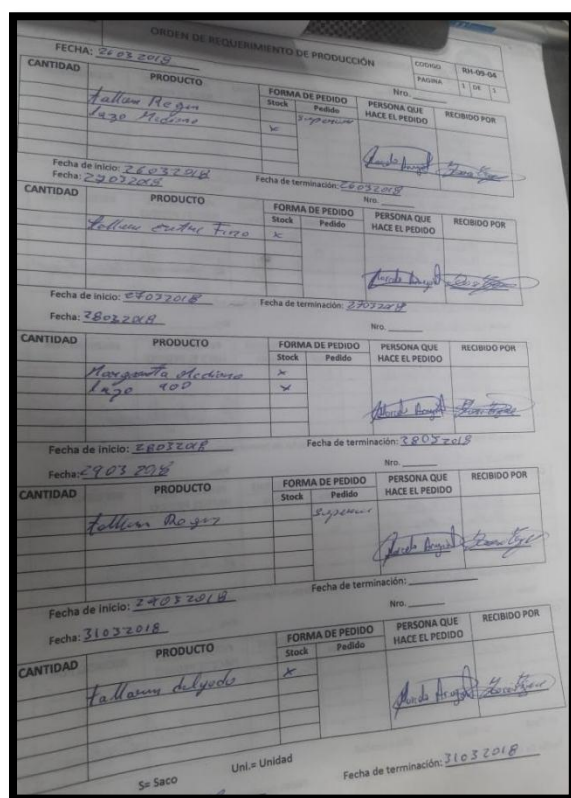
PT026E

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:AUDITORÍA AL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD

1/2

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO
2016 AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO:** REQUISITOS PARA LA
ELABORACION DE PRODUCTOS.**Descripción:**

5.5. Comprobación en el departamento de producción si la empresa establece con anterioridad los requisitos necesarios para la elaboración de sus productos.



Formulario de Orden de Requerimiento de Producción. El formulario contiene varias secciones con datos de pedidos. Las secciones visibles son:

- Sección 1:** Fecha: 28022018, Producto: Tallarin Regon, Cantidad: 1 kg, Forma de Pedido: Stock, Persona que hace el pedido: [Firma], Recibido por: [Firma].
- Sección 2:** Fecha: 28022018, Producto: Tallarin Cutan Fino, Cantidad: 1 kg, Forma de Pedido: Pedido, Persona que hace el pedido: [Firma], Recibido por: [Firma].
- Sección 3:** Fecha: 28022018, Producto: Macarrón Pequeño, Cantidad: 1 kg, Forma de Pedido: Stock, Persona que hace el pedido: [Firma], Recibido por: [Firma].
- Sección 4:** Fecha: 28022018, Producto: Tallarin Regon, Cantidad: 1 kg, Forma de Pedido: Pedido, Persona que hace el pedido: [Firma], Recibido por: [Firma].
- Sección 5:** Fecha: 31032018, Producto: Tallarin delgado, Cantidad: 1 kg, Forma de Pedido: Stock, Persona que hace el pedido: [Firma], Recibido por: [Firma].

En la parte inferior del formulario se indica: 'S= Saco', 'Unl.= Unidad' y 'Fecha de terminación: 31032018'.

Para la ejecución de este papel, se ha procedido a comprobar dentro del área de producción, cómo se manejan los requisitos para los distintos pedidos; y se evidenció los siguientes documentos de control:

La empresa Fideos Paraíso previo a la producción, realiza una orden de requerimiento en el que se detalla la fecha de registro, inicio y terminación por pedido; totalidad de pedido de los clientes; la forma del pedido

ya sea por stock o para exportación de ser el caso y las firmas de responsabilidad de quien hace y de quien recibe el mismo.

Posterior a esto elabora un documento de producción en el que se planifica los productos a elaborarse detallando la fecha, producto, cantidad, materia

2/2

1980

REGISTRO DE PRODUCCIÓN

1980

DELICIAS

PROD. CONTINUA (C) CONTINUA (C)

CANT. 30-NO	PRODUCTO	MATERIA PRIMA				MAQUINAS PRODUCCIÓN							INSUMOS			MAQUINAS EMPAQUE		RESPONSABLE	
		MAIZNA (Kilos)	SEMILLA (Kilos)	AGUA (Litros)	PROCESO (Litros)	MEZC. LADO RA	LADR. LADO OVA	PICA DORA	TALL. ARR. ERA 1	TALL. ARR. ERA 2	ZARA NDA	SECA DOR	CAMA NAD. SECA D	PREN SA	GR. P. 1. 2. 3.	GR. P. 4. 5. 6.	GR. P. 7. 8. 9.		
1	Tallón de Caca	2	2	48	120	✓ P003												Jose Ego	
1	Tallón	16	34	140	340	✓ RHO1	✓ RHO1			✓ P015				✓ S001				Jose Ego	
1	Cotuello	12	25	310	436	✓ RHO2								✓ S003	✓ P012	✓ S004	✓ RHO3	Jose Ego	
1	Tallón	12	9	9	252	✓ P005			✓ P014					✓ S001				Jose Ego	
1	Tallón Extra	16	33	310	252	✓ RHO1	✓ RHO1			✓ RHO3				✓ S003	✓ P012	✓ S004	✓ RHO3	Jose Ego	
1	Tallón	16	33	310	252	✓ RHO2								✓ S003	✓ P012	✓ S004	✓ RHO3	Jose Ego	
1	Magnum	22	10	495	150	✓ P005	✓ P000											Jose Ego	
1	Copetam	20	25	210	150	✓ RHO1	✓ RHO1	✓ RHO2									✓ P016	✓ P018	Jose Ego
1	Cazo	12	5	75	75	✓ P015	✓ P008										✓ RHO2	✓ RHO2	Jose Ego
1	Extracción	10	25	310	330	✓ RHO1	✓ RHO1	✓ RHO2									✓ P011	✓ P018	Jose Ego
1	Tallón Fino	10	25	310	330	✓ RHO1	✓ RHO1	✓ RHO2							✓ S003	✓ P013			Jose Ego
1	Tallón	16	33	310	252	✓ RHO2									✓ S004	✓ RHO11			Jose Ego
1	Cotuello	12	10	110	140	✓ RHO1									✓ S004	✓ RHO11			Jose Ego
1	Tallón	15	14	6	280	✓ P005			✓ P014					✓ S002					Jose Ego
1	Magnum	22	10	495	150	✓ RHO1	✓ RHO1		✓ RHO2					✓ S001					Jose Ego
1	Cazo	12	5	75	75	✓ P008				✓ P015									Jose Ego
1	Tallón de Caca	12	13	110	140	✓ RHO1	✓ RHO2			✓ RHO5				✓ S001					Jose Ego
1	Cazo	15	13	110	140	✓ P004	✓ P008												Jose Ego
1	Magnum	22	10	495	150	✓ RHO1	✓ RHO1	✓ RHO3									✓ P016	✓ P018	Jose Ego

Fecha: 20 de abril de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT027E

1/2

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:

AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO

2016 AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PAPEL DE TRABAJO: CONTROLES AL PERSONAL DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN**Descripción:**

5.6. Observación de los controles realizados al personal de producción para verificar su cumplimiento con relación al proceso productivo.

Para evaluar el conocimiento y control que se realiza al personal de producción se ha procedido a través de la observación a determinar la existencia de lo siguiente:

- **Señalética**

Fideos Paraíso ha implementado dentro del área de producción señalización correspondiente al uso adecuado del uniforme de trabajo, higiene e instrucciones generales como se observan en las imágenes



Sin embargo, como se observa a continuación el personal no cumple con los lineamientos de producción referente al uso adecuado del uniforme de trabajo, pues omite el uso de mascarillas, guantes y mandil



PT027E

2/2

- Control de la producción

Dentro del aspecto de cumplimiento de producción, se elabora normalmente el registro de producción que controla las órdenes de producción solicitadas con firmas de responsabilidad.



NOTAS:

- Se puede destacar que a pesar de que existe señalética sobre el uso de accesorios para el personal del área de producción, se constata que los mismos no acatan las disposiciones institucionales a cabalidad.

Elaborado por: Katherine Uguña

Fecha: 23 de abril de 2018

Supervisado por: Caridad Valdivieso

Fecha: 23 de abril de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT028E

1/2

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:

AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016
AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO:** ANÁLISIS DE CALIDAD DEL PRODUCTO.**Descripción:**

5.7. Entrevista al Gerente de Calidad sobre los análisis de calidad del producto realizado previos a su distribución.

Para determinar si la empresa elabora análisis de calidad del producto previa su comercialización se ha visto necesario elaborar una entrevista al Gerente de Calidad y realizar una constatación documental.

Entrevistado: Gerente de Calidad**Fecha:** 28 de marzo de 2018

- **¿Realiza la empresa Fideos Paraíso análisis de calidad de sus productos?**

Para poder determinar la idoneidad del producto terminado se procede a realizar pruebas organolépticas de manera permanente; por otro lado, la empresa GRUPO SUPERIOR realiza evaluaciones constantes del producto por ser la empresa Fideos Paraíso uno de sus principales proveedores otorgando los resultados para el mejoramiento continuo.

Además, se elaboran análisis en laboratorios sobre evaluaciones microbiológicas como: mohos, levaduras y salmonella; documento que se observa a continuación es un ejemplo de este.

PT028E

2/2

MSV LABORATORIO
Análisis de alimentos, aguas y suelos

INFORME DE RESULTADOS

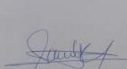
Informe N°. MSV-IE-53916
Orden de Integro: CI-747-16

CLIENTE: Ing. Genaro Patricio Torres Orellana.
DIRECCIÓN: Av. las Américas y Barrial Blanco.
IDENTIFICACIÓN: Fideo Lazo 900 "Paraiso" 400g.
PROCEDENCIA: Planta.
TIPO DE MUESTRA: Alimento.
CODIGO DE LA MUESTRA: 16747
TIPO DE ENVASE: Funda de polietileno
LOTE: 24102016

FECHA DE RECEPCIÓN: 25/10/2016
FECHA DE ANÁLISIS: 25/10/2016-30/10/2016
FECHA DE ENTREGA: 31/10/2016
FECHA DE ELABORACIÓN: 24/10/2016
FECHA DE CAD: 24/10/2017
FORMA DE CONSERVACIÓN: Ambiente fresco y seco.
MUESTREO: Por el cliente

ENSAYOS MICROBIOLÓGICOS

PARAMETRO	MÉTODO	UNIDAD	RESULTADOS
MOHOS	PEMSVMB02	UFC/g	<10
LEVADURAS	BAM CAP 18	UFC/g	40
S. AURUS	PEMSVMB02	UFC/g	<10
SALMONELLA	BAM CAP 18	UFC/g	AUSENCIA
	COMPACT DRY	UFC/g	AUSENCIA
	AOAC-R1 041101	PRESENCIA/AUSENCIA	AUSENCIA


Dra. Sandra Guarraca Maldonado
GERENTE DE LABORATORIO

Los resultados expresados en este informe, tienen validez solo para la muestra recibida en el laboratorio, no siendo extensivo a cualquier otro.
Este informe no será reproducido sin la aprobación del Gerente Técnico.
Los valores de incertidumbre se encuentran disponibles en el laboratorio MSV.

FECHA DE EMISIÓN: 31/10/2016
Página 1

NOTAS:

Elaborado por: Katherine Uguña

Fecha: 28 de marzo de 2018

Supervisado por: Caridad Valdivieso

Fecha: 28 de marzo de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT029E

1/1

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:

AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016 AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO:** CUSTODIA DE BIENES DE PROVEEDORES**Descripción:**

5.8. Indagación al Gerente General sobre la existencia de bienes de proveedores bajo su custodia y si es así de qué manera se realiza el control de los mismos.

Para poder establecer si la empresa posee bienes de proveedores bajo su custodia se ha procedido a realizar una entrevista al Gerente general obteniendo lo siguiente:

Entrevistado: Gerente General**Fecha:** 06 de abril de 2018

- **¿Posee la empresa bienes de proveedores bajo su custodia, si es así de qué manera ejecuta el control de los mismos?**

La empresa no posee bajo su custodia bienes ajenos bajo custodia por ende no es necesario ejercer algún tipo de control.

Dicha información se constató con la visita a las instalaciones de la empresa.

NOTAS:**Elaborado por:** Katherine Uguña**Fecha:** 06 de abril de 2018**Supervisado por:** Caridad Valdivieso**Fecha:** 09 de abril de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT030E

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:AUDITORÍA AL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD

1/2

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO

2016 AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PAPEL DE TRABAJO: PRESERVACIÓN DE PRODUCTOS**Descripción:**

5.9 Inspección de los medios que emplea la empresa para la preservación de sus productos.

Para el desarrollo de este papel de trabajo se ha realizado una inspección a las instalaciones de la empresa.

Como se observa en las imágenes, la empresa preserva sus productos a través de fundas plásticas en presentaciones unitarias completamente selladas en pacas y al granel a través de saquillos separados por secciones mediante cortinas que impiden la contaminación cruzada y alejado de los demás productos que posee la empresa.





PT030E

2/2

NOTAS:**Elaborado por:** Katherine Uguña**Fecha:** 25 de abril de 2018**Supervisado por:** Caridad Valdivieso**Fecha:** 26 de abril de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT031E

1/2

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:

AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016
AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO:** PROCEDIMIENTOS SOBRE PRODUCTOS CATALOGADOS COMO NO CONFORMES**Descripción:**

5.10. Entrevista al Gerente de Calidad sobre los procedimientos que se realizan a los productos catalogados como no conformes.

Para ejecutar este papel de trabajo se ha realizado una entrevista al Gerente de Calidad para determinar cuáles son los procedimientos que la empresa realiza a los productos catalogados como no conformes.

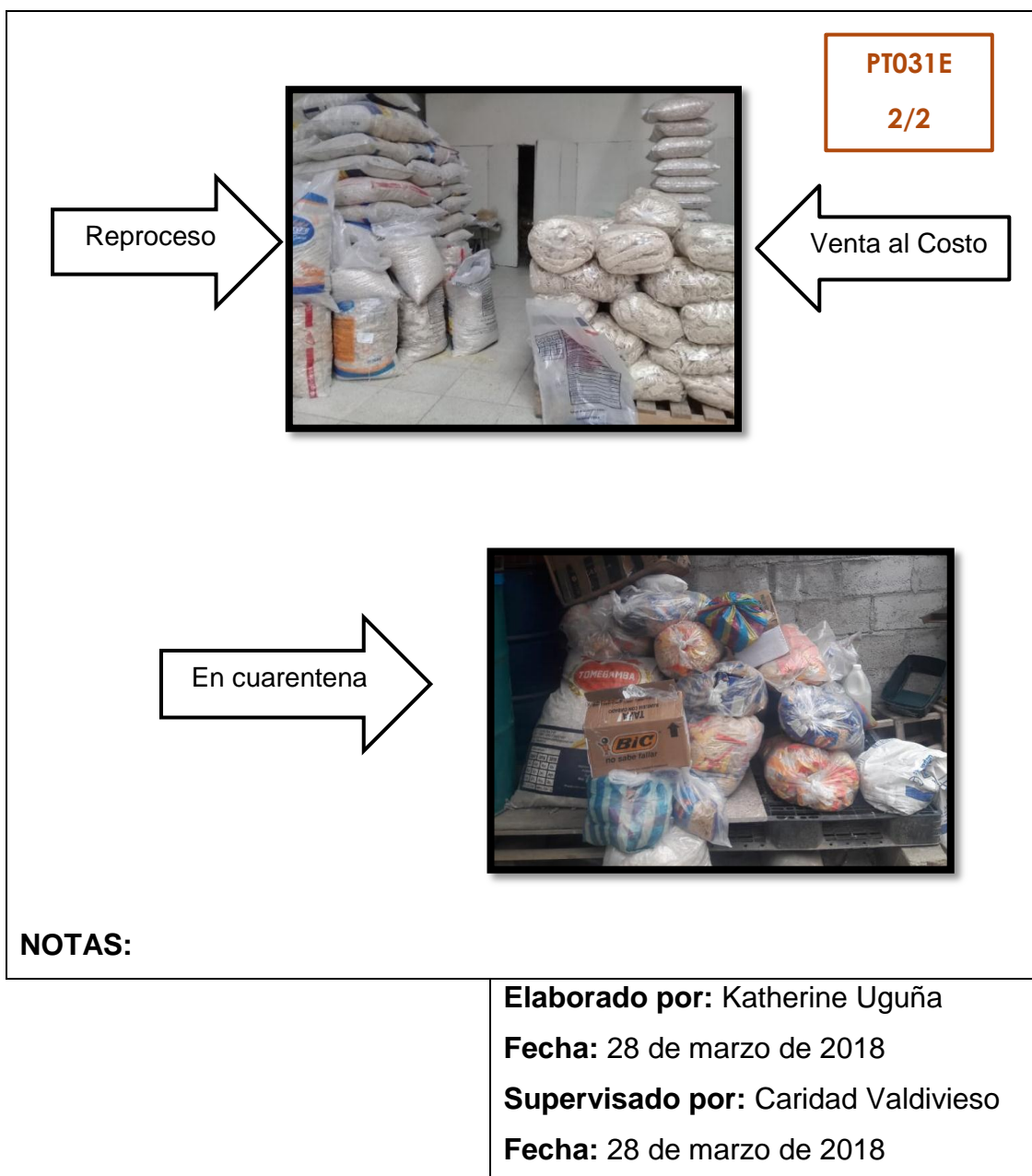
Entrevistado: Gerente de Calidad**Fecha:** 28 de marzo

- **¿Qué procedimientos realiza la empresa Fideos Paraíso sobre los productos catalogados como no conformes?**

Los productos catalogados como no conformes ingresan a reproceso en producción, siempre y cuando cumplan con los requisitos necesarios para poder volver a producir, caso contrario se empaca en saquillos y se procede a venderlos a costo de materia prima.

En caso de productos no conformes pero catalogados en cuarentena se los coloca en el área de desechos comunes al exterior de las instalaciones de la empresa con el fin de evitar la contaminación a sus otros productos.

Se realiza un control de dichos productos a través del documento "Registro de productos no conformes" en el que se detalla la observación encontrada, la cantidad, tipo de productos, fecha y responsable de dicha producción"



**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT032E

1/2

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:

AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016
AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO:** CONTROL DE INVENTARIOS**Descripción:**

5.11. Comprobación en el Departamento de producción sobre la documentación referente al control de inventario dentro de producción.

Para determinar si la empresa realiza control de inventarios, se ha realizado una constatación al departamento de producción.

La empresa Fideos Paraíso lleva control de las existencias mediante cédulas Kárdex utilizando el método de inventario PEPS, el mismo que es enviado al departamento de producción para el ingreso de mercadería en el sistema.

Los kárdex contienen la siguiente información:

- Método
- Artículos
- Localización
- Fecha
- Lote
- Saldo Inicial
- Número de factura
- Ingresos
- Salidas
- Saldo Final

NOTAS:

PT032E

2/2



	<p>Elaborado por: Katherine Uguña</p> <p>Fecha: 27 de abril de 2018</p> <p>Supervisado por: Caridad Valdivieso</p> <p>Fecha: 30 de abril de 2018</p>

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT033E

1/1

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:

AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016 AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO:** INDICADORES DE GESTIÓN**Descripción:**

6.1. Indagación al Gerente General si la empresa maneja indicadores de gestión y análisis de su aplicación.

Para la aplicación de este papel de trabajo se ha realizado una entrevista al Gerente General para conocer sobre la aplicabilidad de indicadores de gestión.

Entrevistado: Gerente General**Fecha:** 06 de abril de 2018

- **¿La Gerencia General maneja indicadores de gestión?**

La empresa Fideos Paraíso en su documento "OBJETIVOS DEL SGC" tiene estipulado cuatro indicadores referentes a la certificación INEN, devoluciones, productos en reproceso y manual de BPM; sin embargo, no se aplican en los procesos de la empresa.

NOTAS:

- La empresa posee indicadores de gestión, sin embargo no se han materializado en los procesos.

Elaborado por: Katherine Uguña**Fecha:** 06 de abril de 2018**Supervisado por:** Caridad Valdivieso**Fecha:** 06 de abril de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:****PT034E**

FIDEOS PARAÍSO

1/1**NOMBRE DE LA AUDITORÍA:**

AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016
AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO:** PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS**Descripción:**

6.2. Constatación de documentos en los que se detalle la planificación de auditorías internas establecidas por la empresa.

Para el desarrollo de este papel de trabajo se ha realizado una constatación de la documentación existente referente a planificación de auditorías internas para la empresa.

Dentro de la empresa no se maneja una planificación de auditorías internas, sin embargo, se constató que se ha elaborado una sola auditoría interna de calidad realizada en febrero de 2017; además la empresa cuenta con un control periódico por parte de la empresa Grupo Superior, quienes realizan inspecciones del proceso y productos.

NOTAS:

- La empresa no maneja un plan de auditorías internas para el control de sus procesos.

Elaborado por: Katherine Uguña**Fecha:** 28 de abril de 2018**Supervisado por:** Caridad Valdivieso**Fecha:** 28 de abril de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT035E

1/1

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:

AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016
AL 31 DE DICIEMBRE 2016**PAPEL DE TRABAJO:** EVALUACIONES SOBRE ACCIONES CORRECTIVAS.**Descripción:**

7.1 Constatación de las evaluaciones de mejora sobre las acciones correctivas tomadas sobre los productos catalogados como no conformes.

En este papel de trabajo se ha visto necesario la revisión de la documentación relacionada al sistema de gestión de calidad para determinar la existencia de evaluaciones de mejora sobre las acciones correctivas tomadas sobre los productos catalogados No Conformes.

Sin embargo, no se han encontrado documentación relacionada con dichas evaluaciones, sin embargo, se conoce que se realizan acciones correctivas cada vez que se presenten inconvenientes dentro del proceso productivo, pero como tal no se proponen alternativas preventivas para mitigar éstos riesgos.

NOTAS:

- La empresa Fideos Paraíso no cuenta con evaluaciones de las acciones correctivas tomadas frente a los productos catalogados como No Conformes.

Elaborado por: Katherine Uguña**Fecha:** 29 de abril de 2018**Supervisado por:** Caridad Valdivieso**Fecha:** 29 de abril de 2018

**NOMBRE DE LA EMPRESA:**

FIDEOS PARAÍSO

PT036E

1/1

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:

AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PERÍODO DE LA AUDITORÍA: 01 DE ENERO 2016

AL 31 DE DICIEMBRE 2016

PAPEL DE TRABAJO: ANÁLISIS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**Descripción:**

7.2. Comprobación de los documentos de análisis sobre la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Para desarrollar este papel de trabajo se solicitó información documentada referente a la existencia de análisis de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Fideos Paraíso.

No se han registrado análisis sobre la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC de la empresa.

NOTAS:

- La empresa no posee análisis sobre la conveniencia, adecuación y eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad.

Elaborado por: Katherine Uguña**Fecha:** 30 de abril de 2018**Supervisado por:** Caridad Valdivieso**Fecha:** 30 de abril de 2018